



2024

Carta dei Servizi

Ferrovie del Sud Est



INDICE

Presentazione dell'azienda.....	3
Principi fondamentali.....	4
Informazioni sintetiche sui servizi offerti	6
Obiettivi	11
Aspetti relazionali con Ferrovie del Sud Est	15
Tutela dei passeggeri.....	16
I Diritti e i Doveri del passeggero	20
Customer Satisfaction	21

Doc. 011 - Edizione marzo 2024



Presentazione dell'azienda

Ferrovie del Sud Est è una società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera quale vettore automobilistico passeggeri extraurbano, per il trasporto regionale in Puglia.

Alla base della sua missione pone, quali condizioni essenziali, la sicurezza del servizio, la qualità, la salute dei lavoratori, la tutela dell'ambiente e considera la centralità del rapporto con la clientela la via per realizzare un vantaggio competitivo stabile.

L'intera organizzazione di Ferrovie del Sud Est è impegnata a soddisfare le esigenze del cliente, assicurando standard di sicurezza e realizzando piani di sviluppo e modernizzazione nel rispetto della sostenibilità economica, sociale ed ambientale con l'obiettivo concreto di aumentare l'utilizzo del bus da parte dei passeggeri.

Confidando nella necessaria collaborazione di tutti gli stakeholder, stiamo esprimendo il nostro massimo sforzo per assicurare ai cittadini pugliesi il progressivo allineamento ai livelli di qualità, di sicurezza e di trasparenza amministrativa del Gruppo.

Le certificazioni ottenute dall'azienda per il trasporto automobilistico sono: ISO 9001 2015, ISO 45001 2018, ISO 39001 2012, UNI EN 13816 2002 e la ISO 14001 2015

La presente Carta dei Servizi è disponibile sul sito www.fseonline.it nella sezione "Info e Assistenza".

Inoltre, per istanze puntuali e su specifica richiesta dei passeggeri, è possibile richiederla in formato pdf tramite il servizio di live chat di FSE.



Principi fondamentali

Ferrovie del Sud Est applica i seguenti principi nel progettare e offrire i suoi servizi.

Sicurezza del viaggio

Ferrovie del Sud Est considera irrinunciabile la sicurezza.

Per questo si impegna a fornire a tutti i suoi clienti un servizio che rispetti i più rigidi standard di sicurezza del viaggio. Ferrovie del Sud Est, per garantire un viaggio sempre più sicuro a propri clienti e dipendenti, ha migliorato le procedure per l'igiene dei bus.

Ferrovie del Sud Est attua inoltre prontamente le disposizioni emesse, dalle autorità competenti, in materia di sicurezza sanitaria.

Sicurezza dei passeggeri

Offrire protezione e sicurezza alle persone, rappresenta un vincolo irrinunciabile per l'intero Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane.

Ferrovie del Sud Est è da sempre impegnata a promuovere e aumentare la sicurezza relativa alla circolazione dei bus. Per maggiori e ulteriori dettagli si rinvia al Rapporto di Sostenibilità redatto annualmente dal Gruppo FS reperibile nell'apposita sezione "Sostenibilità" del sito FS Italiane.

Uguali diritti

Tutti i clienti di Ferrovie del Sud Est hanno uguali diritti senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione e opinioni.

In linea con questi principi, Ferrovie del Sud Est si impegna anche a facilitare l'accessibilità e la mobilità dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta.

Ferrovie del Sud Est si impegna a diffondere, pubblicare o comunicare le informazioni impiegando un linguaggio agevolmente comprensibile ai passeggeri (facilitando in particolare l'accessibilità e la mobilità dei passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta - PMR), compresi i passeggeri occasionali, e al pubblico in generale, senza il ricorso a termini tecnici.

Per conoscere i mezzi appositamente attrezzati per passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta si può consultare il sito [fseonline.it](https://www.fseonline.it) > Persone con disabilità o mobilità ridotta.

Nel rispetto del Contratto di Servizio che Ferrovie del Sud Est stipula con Regione Puglia, Ferrovie del Sud Est garantisce tutti i diritti disciplinati nel Contratto stesso.



Continuità del servizio

Ferrovie del Sud Est garantisce un servizio senza interruzioni per 365 giorni l'anno.

In caso di sciopero o cause di forza maggiore Ferrovie del Sud Est adotta procedure di comunicazione che garantiscono la massima divulgazione quali il sito istituzionale, il personale dell'Assistenza, avvisi in stazione e comunicati stampa preventiva e tempestiva, in merito all'effettuazione dei servizi.

Ferrovie del Sud Est si impegna, in caso di sciopero, a garantire l'erogazione dei servizi minimi.

Partecipazione

Ferrovie del Sud Est si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione. Favorisce le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte e i suggerimenti dei clienti provenienti sia dai reclami che dal "digital caring", consulta periodicamente le associazioni rappresentative dei consumatori e degli utenti con disabilità o a mobilità ridotta e delle loro famiglie per acquisire il relativo parere ed eventuali proposte.

FSE, in fase di elaborazione della Carta dei Servizi, in applicazione dell'art. 2 comma 461 della legge n. 244/2007 e come previsto dall'Art. **13 comma 1 del Contratto di Servizio** in essere, provvede a coinvolgere tutti gli stakeholder interessati, le rappresentanze dei consumatori e le associazioni dei passeggeri e delle persone a mobilità ridotta e con disabilità, rappresentative dei loro interessi.

Efficienza ed efficacia

Ferrovie del Sud Est adotta le misure necessarie a progettare, produrre ed offrire servizi di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nell'ambito delle proprie competenze.

Qualità del servizio

Ferrovie del Sud Est vuole realizzare un servizio efficiente, in grado di soddisfare le esigenze dei passeggeri, in modo da contribuire attivamente al miglioramento della qualità della vita e dell'ambiente.

Ferrovie del Sud Est è impegnata a:

- garantire a tutti i passeggeri una piena e adeguata accessibilità ai propri mezzi e servizi;
- migliorare il decoro, la pulizia e l'igiene all'interno e all'esterno dei bus con programmi specifici di intervento;
- garantire la puntualità, monitorando l'andamento dei bus e gestendo con efficacia gli eventuali disservizi, dandone informazione all'utenza;
- erogare i servizi di trasporto conformemente a quanto previsto nel Contratto di Servizio sottoscritto con la Regione Puglia.

Ferrovie del Sud Est considera che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di sostenibilità ambientale e sociale.



Informazioni sintetiche sui servizi offerti

L'offerta automobilistica proposta nella Regione è determinata da un Contratto di Servizio stipulato tra la Regione e Ferrovie del Sud Est.

Nell'ambito del Contratto di Servizio, la Regione definisce la pianificazione e la programmazione, i livelli quantitativi e qualitativi dei servizi automobilistici per soddisfare le necessità della collettività in base alle risorse finanziarie di cui dispone nonché il sistema tariffario regionale, la cui competenza spetta alla Regione medesima.

Poiché il ricavo derivato dalla vendita dei titoli di viaggio non è sufficiente a coprire il costo complessivo del servizio, nel Contratto di Servizio è definito il corrispettivo che la Regione eroga annualmente a Ferrovie del Sud Est.

L'importo delle penali è utilizzato dalla Regione, con modalità da essa determinate, a beneficio diretto dei passeggeri o per iniziative tese a migliorare la qualità del servizio.

OFFERTA			
Bus per giorno	1500	Passeggeri anno bus	9.000.000 c.a.
FLOTTA		Località servite	130 c.a.
Numero autobus	336	Tot. biglietterie	1
		Emettitrici automatiche FSE	42
		Altri rivenditori	4.195*

* attività commerciali aderenti alle reti Tabaccai PUNTOLIS e Mooney Servizi Sp.A

L'offerta nella Regione

In linea con l'obiettivo della Regione di perseguire un sistema di trasporto pubblico locale integrato e coordinato per un'efficace soluzione di trasporto collettivo ed in coerenza con quanto previsto dal Piano Industriale del Gruppo FSI, la pianificazione dell'offerta automobilistica ha teso valorizzare le caratteristiche di frequenza e capillarità, con particolare attenzione ai nodi di interscambio. Contestualmente, accordi di vendita con altre imprese di trasporto come Trenitalia, consentono ai passeggeri di acquistare soluzioni di viaggio "door to door" sui canali di vendita di Ferrovie del Sud Est, valorizzando le opportunità di viaggio e di scoperta del territorio.



Intermodalità

Al fine di offrire alla clientela soluzioni di viaggio combinate che possano offrire soluzioni door to door, Ferrovie del Sud Est ha sottoscritto un accordo di vendita con Trenitalia.

L'interlocuzione con la Capo Polo Passeggeri consente di armonizzare l'offerta di trasporto rendendo efficace la soluzione di interscambio tra vettori; attraverso i canali di vendita di Ferrovie del Sud Est è possibile acquistare soluzioni di viaggio combinate attraverso un'unica transazione.

La Flotta

L'età della nostra flotta

	0-5 anni	6-10 anni	11-15 anni	>15 anni
Totale	74	45	66	151

Nel corso dell'anno 2024 entreranno in servizio n. 45 nuovi bus Mercedes Intouro Hybrid e 13 nuovi bus Mercedes mild Hybrid Citaro



Quello che bisogna sapere per viaggiare in bus

È obbligatorio avere un titolo di viaggio

Per viaggiare su un bus FSE è necessario munirsi di un biglietto valido, e convalidarlo una volta a bordo utilizzando l'apposito validatore e conservarlo fino all'uscita dal bus.

Il passeggero che, a seguito di verifica degli agenti accertatori, risulti sprovvisto di biglietto deve corrispondere:

- il pagamento del biglietto di viaggio singolo;

- una sanzione pari a 

Comprare biglietti e abbonamenti

Biglietti e abbonamenti si comprano nelle biglietterie, nei punti vendita convenzionati con circuiti "Tabaccai, PUNTOLIS e Mooney Servizi SpA" *, presso le biglietterie automatiche, tramite il sito fseonline.it, Agenzie di Viaggio Trenitalia, App Trenitalia per smartphone e tablet. Su ogni titolo di viaggio è riportata la tipologia di contratto di trasporto.

*Gli abbonamenti annuali non sono acquistabili presso questi canali

Per ulteriori informazioni relative alla composizione della tariffa [clicca qui](#)

Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

- Biglietto per viaggio singolo;
- abbonamenti regionali settimanali, mensili e annuali, utili per chi viaggia spesso all'interno della Regione;

Ferrovie del Sud Est, inoltre, durante l'anno può proporre promozioni commerciali che vengono rese note attraverso i canali aziendali di comunicazione.

Persone con disabilità e a ridotta mobilità (PMR)

Per usufruire dell'assistenza nelle fermate di FSE è necessario prenotare il servizio desiderato 24 ore prima, telefonando al numero verde 800 07 9090.

Come si richiedono i biglietti per passeggeri con disabilità

I passeggeri con disabilità dovranno obbligatoriamente munirsi di idoneo titolo di viaggio da esibire a richiesta in caso di controllo da parte del personale di bordo.

I titoli di viaggio in favore di categorie protette (art.30 L.R. 18 del 31 ottobre 2002 - Regione Puglia) possono essere richiesti esclusivamente per posta elettronica (e-mail), all'uopo specificatamente istituita e denominata arcobaleno@fseonline.it e dalla stessa rilasciati.

Per maggiori informazioni consultare il sito web fseonline.it > Persone con disabilità o mobilità ridotta.



Bagagli a mano

Il passeggero può portare con sé gratuitamente due bagagli a mano di dimensioni non superiori ciascuno a cm 70x50x30 a condizione che non contengano sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (ai sensi delle leggi e regolamenti nazionali vigenti quali materie ed oggetti esplosivi ed infiammabili, le materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive), che li collochi negli spazi dedicati, che gli stessi non arrechino intralcio e/o danni a persone e cose, che non ostacolino le attività di servizio del personale e che non danneggino le vetture. Spetta al passeggero la sorveglianza dei bagagli che porta con sé.

Gli oggetti ritrovati sui bus durante il viaggio devono essere consegnati all'autista.

Gli oggetti rimarranno in custodia dell'azienda per un periodo di cinque giorni dal ritrovamento e, trascorso tale periodo, ove non sia stato possibile restituirli al legittimo proprietario, saranno consegnati al Sindaco del luogo in cui l'oggetto è stato consegnato, per il tramite degli Uffici comunali.

Animali a bordo

Il passeggero può trasportare gratuitamente un cane di piccola taglia ed altri piccoli animali domestici da compagnia custoditi nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm.70x30x50, tale da escludere lesioni o danni sia ai passeggeri sia alle vetture.

Per il trasporto dei cani (anche se custoditi nell'apposito contenitore), fatta eccezione per i cani da assistenza, è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina ed il libretto sanitario o, per i passeggeri stranieri, del passaporto in sostituzione di entrambi i documenti. Tale documentazione deve essere esibita ad ogni richiesta del personale di controlleria.

Il cane da assistenza, utilizzato dai passeggeri appartenenti a particolari categorie, può viaggiare su tutti i bus, gratuitamente senza alcun obbligo.

Per ottenere maggiori dettagli consultare le Condizioni di Trasporto sul sito www.fseonline.it.

Biglietto digitale regionale

Ferrovie del Sud Est è fortemente orientata verso una smart mobility e pertanto persegue l'evoluzione dei nuovi sistemi di pagamento a sostegno della progressiva dematerializzazione dei titoli di viaggio. Il biglietto digitale regionale è al centro di questa politica. Attualmente acquistabile dai canali on line (sito web e App) e Agenzie di viaggio Trenitalia fino a cinque minuti prima dell'ora di partenza del bus.

Digital Caring

Nell'ambito dell'assistenza fornita attraverso i canali digitali i clienti di Ferrovie del Sud Est hanno a disposizione diverse funzionalità per essere costantemente aggiornati sulla circolazione, sulle richieste di rimborso e sulla normativa.

Profili dedicati su Facebook – Circolazione, servizi e normativa

Ferrovie del Sud Est, per consolidare il rapporto con i propri clienti, propone nuove iniziative commerciali e per facilitare l'interazione, è presente, su Facebook: @FerroviedelSudEst. Nell'intento di migliorare il rapporto con i propri clienti, Ferrovie del Sud Est fornisce risposte alle richieste di informazioni nonché offre servizi costruiti su misura delle esigenze dei medesimi utilizzando i loro



suggerimenti. Il servizio di social caring, realizzato per stimolare il dialogo e l'interazione con i clienti, fornisce assistenza in tempo reale raccogliendo le segnalazioni e le richieste dei passeggeri, risolvendo le problematiche segnalate. Per orari relativi al servizio [clicca qui](#).

Circolazione in tempo reale (servizio in fase di sperimentazione)

Consultando il sito web fseonline.it, raggiungibile anche da dispositivi mobili, è possibile visualizzare il percorso del bus scelto, le informazioni su orario di arrivo e partenza, le fermate previste nonché stampare l'orario di arrivo del bus. Inoltre, nella sezione “Infomobilità Bus”, sono disponibili informazioni relative a possibili modifiche di percorso.



Obiettivi

Perseguendo una politica di trasparenza e informazione ai propri passeggeri, FSE mostra gli obiettivi e consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi che si è proposta di raggiungere per il 2024. Per la suddivisione in linee automobilistiche di Ferrovie del Sud Est si utilizza la classificazione seguente:

100	Bari - Valenzano - Adelfia - Putignano - Alberobello - Martina Franca
110	Bari - Casamassima - Gioia del Colle - Taranto
120	Bari - Triggiano - Capurso - Cellamare - Casamassima - Sammichele
130	Bari - Conversano - Putignano - Noci - Taranto
150	Bari - Monopoli - Fasano - Brindisi
160	Gioia del Colle - Acquaviva - Monopoli - Torre Canne (Prol. Stag.)
161	Casamassima - Sammichele - Turi - S. Giovanni (Spiaggia)
310	Taranto - Taranto Z.I. - Crispiano - Martina Franca - Cisternino - Ceglie Messapica
320	Alberobello - Locorotondo - Martina Franca - Taranto
330	Sava - Manduria - Avetrana
350	Taranto Z.I - Taranto - Manduria - Lecce
360	Taranto - S. Marzano
370	Taranto - Grottaglie - Villa Castelli - Ceglie Messapica - Ostuni
380	Taranto - Carosino - Monteparano - Roccaforzata - Taranto
390	Taranto - Martina Franca - Fasano - Monopoli - Torre Canne
400	Sava - Francavilla Fontana
401	San Marzano - Lizzano - Lido Silvana
410	Taranto - Massafra - Mottola
421	Mottola - Palagiano - Chiatona
500	Brindisi - Latiano - Torre Santa Susanna - Manduria
501	Torre Santa Susanna - Specchiarica
510	Brindisi - Cellino San Marco – San Pancrazio - Torre Santa Susanna
530	Taranto - Villa Castelli - Ceglie Messapica - Francavilla Fontana - Erchie
540	Lecce - Mesagne
560	Ceglie M. - Francavilla Fontana – San Donaci
700	Lecce - Nardò
710	Lecce - Galatone - Gallipoli
730	Lecce - Casarano - Alessano
740	Lecce - Gemini - Presicce
750	Gallipoli - Casarano - Leuca
770	Lecce - Borgagne - San Foca
780	Lecce - Martano - Maglie
790	Lecce - Maglie - Otranto
810	Lecce - Maglie - S. Cesarea Terme
820	Galatina - Galatone - Nardò
830	Gallipoli - Nardò - Avetrana
860	Lecce - Guagnano - San Donaci
890	Lecce - Alessano
950	Spongano - Tricase
960	Parabita - Casarano - Gemini
981	Laghi Alimini - Maglie (Estiva)



Fattore di qualità	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Obiettivi 2023	Risultati 2023	Obiettivi 2024
Sicurezza del viaggio	Anzianità autobus	% con anzianità < di 15 anni	63%	53%	60%
	Incidentalità passiva	incidenti passivi per 1.000.000 di bus*km	5,5	7,29	-
	Età media bus	Totale anzianità bus /n° bus	11	12,8	11
	Livello soddisfazione della clientela	% clienti soddisfatti		80,8%	
Sicurezza sul mezzo di persone e cose	Misure per la sicurezza personale dei passeggeri	n° reclami	-	7	-
	Livello soddisfazione della clientela	% clienti soddisfatti		80,6%	
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità del servizio	% corse effettuate / totale corse programmate	99,80%	99,49%	99,40%
	Livello soddisfazione della clientela	% clienti soddisfatti		73,6%	
	Puntualità delle corse in partenza	% corse in orario (tra 0 e 5 minuti) / totale corse programmate	99,90%	99,75%	98,50%
	Livello soddisfazione della clientela	% clienti soddisfatti		64,3%	
	Frequenza delle corse	giorni di servizio	lun-dom	lun-dom	lun-dom
	Livello soddisfazione della clientela	% clienti soddisfatti		59,2%	



Fattore di qualità	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Obiettivi 2023	Risultati 2023	Obiettivi 2024
Pulizia veicoli	Pulizia bus	Pulizia ordinaria	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
		Pulizia radicale	15gg	15gg	15gg
	Livello di soddisfazione e della clientela	% clienti soddisfatti		72,1%	
Comfort del viaggio	Riscaldamento mezzi	% bus dotati di impianto di riscaldamento	100%	100%	100%
	Climatizzazione mezzi	% bus dotati di impianto di climatizzazione	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione e della clientela	% clienti soddisfatti		74,2%	
Servizio PMR	Bus con postazioni/pedana per disabili in carrozzina	% bus dotati	65%	54%	56%
	Livello di soddisfazione e della clientela	% clienti soddisfatti	-	98,6%	



Fattore di qualità	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Obiettivi 2023	Risultati 2023	Obiettivi 2024
Informazioni alla clientela	Facilità di reperimento orari	Fascia oraria per contatto telefonico	dal lun al ven dalle 6:30 alle 19:30 e sabato, domenica e festivi dalle 6:30 alle 13:30	dal lun al ven dalle 6:30 alle 19:30 e sabato, domenica e festivi dalle 6:30 alle 13:30	dal lun al ven dalle 6:30 alle 19:30 e sabato, domenica e festivi dalle 6:30 alle 13:30
	Informazioni via web (sito, chat, carta dei servizi, ecc)	-	-	-	-
	Informazioni a bordo dei mezzi	% bus dotati di impianti per annunci sonori di destinazione e successiva fermata	60%	40%	54%
		% bus dotati di schermi con annunci di destinazione e successiva fermata	60%	40%	54%
	Livello di soddisfazione della clientela	% clienti soddisfatti		73,4%	
Comportamento del personale	Professionalità e cortesia del personale	-	-	-	-
	Livello di soddisfazione della clientela	% clienti soddisfatti	-	82,7%	
Attenzione all'ambiente	Carburanti impiegati	% utilizzo gasolio a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%
	Livello di soddisfazione della clientela	% clienti soddisfatti	-	54,1%	



Fattore di qualità	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Obiettivi 2023	Risultati 2023	Obiettivi 2024
Integrazione modale	Utenti che proseguono il loro viaggio con altro mezzo di trasporto pubblico (FSE o altri)	-	27%	40,1%	42%
	Livello di soddisfazione della clientela	% clienti soddisfatti	-	70,1%	-
Livello di servizio sportello	Disponibilità di self-service in stazioni (bus e treno)	% Stazioni e fermate dotate di self-service	51%	51%	51%
		% Stazioni e fermate dotate di 2 self-service	9,5%	9,5%	9,5%
	Livello di soddisfazione della clientela	% clienti soddisfatti		79,0%	

Aspetti relazionali con Ferrovie del Sud Est

Riconoscibilità e Presentabilità

Il personale di Ferrovie del Sud Est a stretto contatto con il pubblico è identificabile dall'uniforme e dal cartellino di identificazione riportante il numero di matricola ed è a disposizione dei passeggeri per qualsiasi necessità.

Al fine di un costante miglioramento nella gestione dei rapporti con i passeggeri, il personale di Ferrovie del Sud Est, segue corsi di formazione conseguendo, laddove previsto, le specifiche abilitazioni professionali.

Il personale che svolge a bordo o a terra il servizio di controllo e verifica del biglietto, assume la qualifica e i poteri di un Pubblico Ufficiale e, pertanto, sono applicabili le specifiche disposizioni stabilite dal Codice penale per i reati commessi in danno di detto personale, reati punibili anche con l'arresto o la reclusione.



Comunicare con Ferrovie del Sud Est

Numero Verde 800 07 9090

Attivo dal lunedì al venerdì dalle 06:30 alle 19:30, il sabato, domenica e i festivi dalle 6:30 alle 13:30.





Live Chat su Facebook.com/FerroviedelSudEst

Il servizio con operatore è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 05:30 alle 21:00, il sabato dalle 6:30 alle 21:00 e la domenica e i festivi dalle 6:30 alle 13:00.

Tutela dei passeggeri

Rimborsi, reclami bonus ed assistenza durante il viaggio

Rimborsi di biglietti o abbonamenti non utilizzati

- Per mancata effettuazione del viaggio per fatti imputabili a Ferrovie del Sud Est o per ordine dell'Autorità Pubblica o calamità naturali per maggiori informazioni 
- Per mancata effettuazione del viaggio per rinuncia da parte del passeggero 
- Regole particolari sono previste per il rimborso degli abbonamenti annuali 
- Non sono comunque rimborsabili: 

Ferrovie del Sud Est, in caso di richiesta di rimborso tramite web, posta raccomandata, invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una comunicazione sia in caso di riconoscimento del rimborso che in caso di mancato riconoscimento dello stesso.

Come richiedere i rimborsi

Ferrovie del Sud Est garantisce la possibilità di utilizzare, per la richiesta di rimborsi oltre all'italiano, anche la lingua inglese, consentendo al passeggero di ricevere, nella medesima lingua, le informazioni relative alle modalità di erogazione dell'indennizzo o rimborso e le relative tempistiche massime per la loro corresponsione.

La richiesta di rimborso può essere inviata attraverso sito web e Posta, per maggiori informazioni [clicca qui](#). Ferrovie del Sud Est, in caso di richiesta, invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, una comunicazione sia in caso di riconoscimento del rimborso che in caso di mancato riconoscimento dello stesso.

Ferrovie del Sud Est fornisce al passeggero la motivazione del diniego del rimborso, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta.

Quanto sopra riportato costituisce una sintesi della normativa commerciale di Ferrovie del Sud Est. Per maggiori e più complete informazioni è possibile consultare il sito www.fseonline.it, nella home page sezione Info e assistenza, Condizioni Generali di Trasporto.



Reclami

I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei nostri passeggeri, per questo raccogliamo e leggiamo con attenzione tutti i reclami. A tal fine Ferrovie del Sud Est fornisce informazioni esaustive all'utenza con particolare riguardo all'indicazione dei canali e delle modalità di contratto per presentare reclamo.

Per rispondere meglio alle aspettative ci impegniamo a:

- offrire ai nostri passeggeri una serie di strumenti per comunicare con noi (sito web, posta raccomandata), anche in lingua inglese consentendo al passeggero di ricevere, nella medesima lingua, la risposta;
- fornire risposta esaustiva, motivata e con linguaggio comprensibile per il passeggero entro **30 giorni** dalla data di ricevimento del reclamo o, in casi giustificati, informare il passeggero che riceverà una risposta entro **90 giorni** dalla data del ricevimento del reclamo. La risposta al reclamo tiene conto della disciplina applicabile alla fattispecie, dei diritti dei passeggeri, delle possibili soluzioni, nonché dei rimedi applicabili laddove la risposta possa risultare non soddisfacente;
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

La gestione informatizzata dei reclami facilita la soluzione dei problemi.

Inviare reclami

Per inviare reclami è possibile utilizzare:

- il webform disponibile sul sito fseonline.it nella sezione Reclami (per visualizzare il webform [clicca qui](#))
- l'apposito modulo stampabile presente nella suddetta sezione del sito. In tal caso, il modulo può essere trasmesso per posta raccomandata;

Potranno essere presi in carico i reclami che contengano almeno i seguenti elementi minimi necessari:

- a) i riferimenti identificativi del cliente (nome, cognome, recapito);
- b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (numero del treno, data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno può consentire una più agevole trattazione del reclamo;
- c) la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata rispetto alla normativa europea o nazionale, alle Condizioni Generali di Trasporto o alle Carte dei Servizi. Ferrovie del Sud Est fornisce risposta motivata al reclamo, indicando se il reclamo è accolto o respinto, entro 30 giorni o, in casi giustificati, informa il passeggero che riceverà una risposta entro 90 giorni dalla data del ricevimento del reclamo.

Il reclamo si intende ricevuto, ai fini del decorso dei termini:

- il giorno dell'invio, se inoltrato tramite webform;
- il giorno della notifica a Ferrovie del Sud Est, se inviato per posta raccomandata A/R;



Qualora il reclamo ricevuto non sia di competenza di Ferrovie del Sud Est quest'ultima provvederà a trasmetterlo, tempestivamente e comunque entro 30 giorni dal ricevimento e informando contestualmente l'utente.

Per maggiori dettagli e informazioni clicca qui www.fseonline.it

Diritto all'indennizzo in caso di ritardo della risposta

In caso di risposta tra il 91° e il 120° giorno dal ricevimento del reclamo il passeggero ha diritto ad un indennizzo automatico pari al 10% del prezzo del titolo di viaggio.

In caso di mancata risposta entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo il passeggero ha diritto a un indennizzo automatico pari al 20% del prezzo del titolo di viaggio.

L'indennizzo è corrisposto tramite bonus elettronico, utilizzabile entro 24 mesi dalla data di emissione per l'acquisto di titoli di viaggio per i servizi di Ferrovie del Sud Est o tramite bonifico bancario/postale.

Per quanto riguarda i reclami riferiti agli abbonamenti, l'entità dell'indennizzo automatico da corrispondere ove la risposta al reclamo sia fornita oltre i 90 giorni è disciplinata nelle Condizioni Generali di Trasporto, per maggiori informazioni [clicca qui](#).

L'indennizzo per ritardo nella risposta non è riconosciuto se:

- l'importo dell'indennizzo è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso con le modalità e gli elementi minimi necessari sopra indicati;
- il passeggero ha già ricevuto un indennizzo automatico per risposta tardiva/mancata relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

In caso di risposta insoddisfacente o di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo, il passeggero ha la possibilità di:

- utilizzare la procedura della Conciliazione Paritetica;
- presentare segnalazione all'Autorità di regolazione dei trasporti (ART).

La Conciliazione Paritetica

Se un reclamo non ha avuto una risposta soddisfacente o non ha ricevuto alcuna risposta entro 30 giorni dalla presentazione, è possibile richiedere la procedura di conciliazione.

La procedura prevede che, occorre tentare la conciliazione dinanzi al servizio ADR (Alternative Dispute Resolution) dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti - ART. Maggiori informazioni sulla pagina web del Servizio conciliazioni ART - Autorità di Regolazione dei Trasporti (autorita-trasporti.it). Per maggiori informazioni [clicca qui](#).



Reclami all’Autorità di regolazione dei trasporti (ART)

L’Autorità di regolazione dei trasporti (ART) è stata istituita ai sensi dell’art. 37 del Decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214).

L’ART, tra l’altro, ai sensi del Decreto legislativo n. 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) 181/2011, è stato individuato come Organismo deputato all’ accertamento delle violazioni delle disposizioni del **Regolamento (UE) n. 181/2011** relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto automobilistico e dell’irrogazione delle sanzioni previste. L’ART, pertanto, può procedere all’accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese d’ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi (ove legittimate).

Solo dopo aver presentato reclamo a Ferrovie del Sud Est, il passeggero può inoltrare il proprio reclamo all’ART mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it ovvero inviando l’apposito “Modulo di reclamo” - disponibile sullo stesso sito internet dell’ART - all’indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all’indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it:

- quando ritiene che la risposta ricevuta non sia soddisfacente;
- in caso di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Rendicontazione dei reclami

Nell’anno 2023, i reclami arrivati a Ferrovie del Sud Est relativi al trasporto automobilistico sono stati 1774 e di questi il 73% è stato chiuso entro 30 giorni.

Motivo di reclamo	%
Titoli di viaggio, condizioni contrattuali, tariffe discriminatorie	8,6
Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta	0,6
Informazioni sul viaggio	5,6
Informazioni sui diritti dei passeggeri	0,5
Difficoltà nella presentazione del reclamo	4,7
Puntualità	9
Regolarità del servizio	28,2
Sicurezza	1,6
Comfort del viaggio a bordo/sul percorso, accessibilità ai servizi	2,9
Pulizia di mezzi e impianti	0,1
Rapporto Azienda - Cliente	5,6
Carenza livello di servizio	3,6
Qualità del servizio	4,7
Altro	24,2



Copertura Assicurativa

Ferrovie del Sud Est è responsabile per danni a passeggeri, bagagli, colli a mano e animali, solo a condizione che tali danni siano dovuti a propria colpa.

Le richieste di risarcimento per danni alle cose e alle persone possono essere presentate:

Ferrovie del Sud Est via Giovanni Amendola 106/D – 70126 Bari

I Diritti e i Doveri del passeggero

I diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto automobilistico sono definiti a livello europeo dal Regolamento (UE) n. 181/2011 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

La Carta dei Servizi vuole essere anche un'occasione per rammentare ai passeggeri di Ferrovie del Sud Est di avere una serie di attenzioni e comportamenti che possono rendere il viaggio sicuro e confortevole per sé e per gli altri.

Alcuni dei principali doveri del passeggero (DPCM 30.12.1998)

- salire sui mezzi di trasporto con il biglietto;
- occupare solo un posto a sedere;
- mantenere la pulizia e l'integrità di pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare il divieto di fumare;
- tenere comportamenti tali da non arrecare disturbo ad altre persone;
- trasportare oggetti non compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi;
- usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, solo in caso di grave e incombente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni, alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni, le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.



Cosa può fare il passeggero:

- acquistare i titoli di viaggio utilizzando solo i canali di vendita ufficiali onde evitare di incorrere in truffe;
- prestare attenzione mentre sta acquistando alle Self-Service, senza farsi aiutare da sconosciuti;
- non abbandonare il proprio bagaglio poiché, potendo ingenerare inutili allarmi,
- non lasciare incustoditi i propri oggetti di valore e borse e tenere con sé il biglietto;
- avvisare tempestivamente il personale della presenza a bordo di questuanti: in quanto è vietato raccogliere denaro a titolo personale o per conto di associazioni non autorizzate;
- non acquistare merci da venditori abusivi e non accettare cibi o bevande da persone occasionalmente conosciute in viaggio, potrebbe essere messa a rischio la salute personale;
- il personale di Ferrovie del Sud Est subisce spesso aggressioni verbali e fisiche. Non restare indifferente, in caso di bisogno chiedere aiuto;
- non affidare il proprio bagaglio a persone non autorizzate: sono attività abusive.

Customer Satisfaction

Ferrovie del Sud Est mediante Istituti di ricerca esterni, selezionati attraverso procedure competitive a rilevanza pubblica, effettua durante l'anno ricerche di mercato per analizzare il livello di soddisfazioni dei propri clienti relativamente alle varie fasi del viaggio. Ogni rilevazione prevede 1000 interviste annue distribuite sui viaggi effettuati sui bus FSE.

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

PRINCIPALI FATTORI DELLA QUALITÀ	PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE
Viaggio nel complesso	82,3
Sicurezza	80,8
Regolarità/Organizzazione	68,3
Pulizia	70,1
Comfort	74,2
Servizio commerciale	79
Informazioni	73,4
Personale	82,7

** la scala di valutazione prevede valori da 1 a 9, il primo livello di soddisfazione dei giudizi è va da 6 a 9.*



Elenco delle Associazioni dei Consumatori fornito dalla Regione

ACU Puglia Associazione Consumatori Utenti con sede legale in Andria, alla Via Firenze n. 37, CF

08387190724, acquisita agli atti al n. AOO/160/3218/2020;

ADICONSUM Puglia con sede legale in Bari, alla Via Giulio Petroni 15/f, CF 93255780723, acquisita agli atti al n. AOO/160/2896/2020;

ADOC Puglia con sede legale in Bari, Corso Alcide De Gasperi n. 270, CF 93233530729, acquisita agli atti al n. AOO/160/3206/2020;

ADUSBEP Puglia, con sede legale in Lecce, alla Via Martiri d'Otranto, 4 CF 93071460757, acquisita agli atti al n. AOO/160/3076/2020;

Assoconsum Puglia, con sede legale in Bari, alla Via Giovene n. 15, CF 93449460729, acquisita agli atti al n. AOO/160/3271/2020;

Casa del Consumatore Puglia, con sede legale in Barletta, alla Via degli Orti n. 47, CF 90065540727, acquisita agli atti al n. AOO/160/3162;

Codacons Puglia con sede legale in Bari, alla Via Melo n. 198, CF 93295460724, acquisita agli atti al n. AOO/160/3168/2020;

CODICI Centro per i diritti del cittadino, con sede legale in Roma, alla Via Belluzzo, 1, CF 96237770589, acquisita agli atti al n. AOO/160/2672/2020;

Confconsumatori Puglia, con sede legale in Bari, alla Via Savona, 85, CF 93254800720, acquisita agli atti al n. AOO/160/3198/2020;

Federconsumatori Puglia, con sede legale in Bari, Viale Kennedy n. 56, CF 93372390729, acquisita agli atti al n. AOO/160/3153/2020;

LEGA CONSUMATORI Puglia, con sede legale in Leverano (LE), alla Via Fontana, 48, CF 93073770757, acquisita agli atti al n. AOO/160/2809/2020;

POLIDREAM federata Assoutenti con sede legale in Polignano (BA), alla Via Falcone n. 12, CF 93061720723, acquisita agli atti al n. AOO/160/3138/2020;

Movimento Consumatori Puglia con sede legale in Foggia, alla Via Piazza U. Giordano n. 37, CF 90032900723, acquisita agli atti al n. AOO/160/3203/2020;



MDC Puglia, con sede legale in Foggia, alla Via Trento n. 27 CF 93075850755, acquisita agli atti al n.

AOO/160/3214/2020;

UDICON Puglia con sede legale in Lecce, alla Via Sozy Carafa n. 84, CF 90243460731, acquisita agli atti al n. AOO/160/3105/2020;

UNC Puglia con sede legale in Foggia, Corso Garibaldi, 95, CF 93331260724, acquisita agli atti al n.

AOO/160/2470/2020.

Cittadinanzattiva Puglia con sede legale in Cerignola (FG), via Fratelli Rosselli, 40, CF 93035500714, acquisita agli atti al n. AOO/160/15/11/2021/3231

