



2024

Carta dei Servizi

Ferrovie del Sud Est



INDICE

Presentazione dell'azienda.....	3
Principi fondamentali.....	4
Informazioni sintetiche sui servizi offerti	6
Obiettivi	12
Aspetti relazionali con Ferrovie del Sud Est	18
Tutela dei passeggeri.....	19
I Diritti e i Doveri del passeggero	25
Customer Satisfaction	29

Doc. 011 - Edizione marzo 2024 – Aggiornamento maggio 2025



Presentazione dell'azienda

Ferrovie del Sud Est è una società del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che opera quale vettore ferroviario passeggeri, per il trasporto ferroviario 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 treno 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 ferroviario sono: ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 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 treni, degli ambienti di stazione come sale d'attesa e biglietterie self-service.

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. Per questo Ferrovie del Sud Est collabora con la Polizia Ferroviaria.

Ferrovie del Sud Est è da sempre impegnata a promuovere e aumentare la sicurezza relativa alla circolazione dei treni. 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 le stazioni accessibili ed i mezzi appositamente attrezzati per passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta si può consultare il sito 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 individuati e riportati sull'Orario ufficiale.

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. **15 comma 7 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 delle carrozze con programmi specifici di intervento;
- garantire la puntualità, monitorando l'andamento dei treni 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 ferroviaria proposta nella Regione è determinata da un Contratto di Servizio stipulato tra la Regione e Ferrovie del Sud Est, che è reperibile sul sito internet al seguente indirizzo fseonline.it > L'azienda > Trasparenza.

Nell'ambito del Contratto di Servizio, la Regione definisce la pianificazione e la programmazione, i livelli quantitativi e qualitativi dei servizi ferroviari 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 ai sensi del Regolamento (CE) n. 1370/2007 e s.m.i..

Il Contratto di Servizio, in particolare l'Allegato 7 dedicato alle Condizioni Minime di Qualità, prevede inoltre un sistema di penalità per Ferrovie del Sud Est qualora non raggiunga gli obiettivi di qualità in esso definiti secondo i criteri della Delibera ART n. 16/2018.

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			
Treni per giorno	220	Passeggeri anno	3.150.000 c.a.
FLOTTA		Località servite (comprese quattro località di interconnessione con l'Infrastruttura Ferroviaria Nazionale)	97
Automotrici	13	Tot. biglietterie	1
Complessi diesel	24	Emettitori automatiche FSE	42
Complessi elettrici	11	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 ferroviaria 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.



Prosegue inoltre la realizzazione del piano degli investimenti di cui al **Contratto di Servizio** stipulato con la Regione, reperibile sul sito www.fseonline.it sezione Trasparenza, che consente di dare un forte impulso al miglioramento della qualità del viaggio in treno, **con la previsione per il 2024 dell'entrata in esercizio di ulteriori n. 5 nuovi treni ecologici (oltre agli n. 11 già in circolazione) con un elevato comfort a bordo.**

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 ("Biglietto Cumulativo").

Sono allo studio anche altri accordi commerciali con le altre imprese ferroviarie del territorio pugliese, per la vendita di biglietti integrati.

La Flotta

L'età della nostra flotta

	0 - 5 ANNI	6 - 10 ANNI	11 - 15 ANNI	> 15 ANNI	TOTALE
Complessi elettrici	6	5	-	-	11
Complessi diesel	-	-	24	-	24
Automotrici	-	-	-	13	13

Nel corso dell'anno 2024 entreranno in servizio n. 5 nuovi treni elettrici a cui si aggiungeranno ulteriori 20 elettrotreni nell'arco di validità del contratto.



Quello che bisogna sapere per viaggiare in treno

È obbligatorio avere un titolo di viaggio

Per viaggiare su un treno FSE è necessario munirsi di un biglietto valido, convalidarlo prima di salire a bordo e conservarlo fino all'uscita della stazione d'arrivo.

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 

In deroga a questa regola generale il passeggero, che sale da stazione o località sprovvisto di biglietto ed avvisa il personale di accompagnamento del treno all'atto della salita, è regolarizzato con il pagamento del biglietto a tariffa intera più una soprattassa di € 5,00.

La soprattassa non è dovuta in partenza da località durante il periodo in cui la biglietteria sia chiusa o inesistente, a condizione che non siano presenti self-service o le stesse non siano funzionanti oppure sugli impianti dotati di self-service, purché controllabili da remoto, nel caso che uno qualsiasi dei sistemi di pagamento offerti non sia funzionante, purché il personale di accompagnamento del treno venga avvisato dal viaggiatore all'atto della salita.

Il passeggero che sale a bordo treno con il biglietto **non convalidato** è soggetto a:

- una sanzione pari a 

In deroga a questa regola generale il passeggero:

- in caso di mancanza o non funzionamento di tutte le validatrici di stazione, deve rivolgersi di propria iniziativa al personale di bordo all'atto della salita in treno.

Il pagamento delle somme dovute al personale di accompagnamento in servizio a bordo treno è ammesso in contanti o mediante carta di credito/debito. Per maggiori informazioni consultare sul sito www.fseonline.it le Condizioni Generali di Trasporto.

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 stazioni di FSE è necessario prenotare il servizio desiderato 24 ore prima, telefonando al numero verde 800 07 9090.

Per i servizi di assistenza gratuita in stazione alle persone con disabilità o mobilità ridotta, è disponibile il circuito Sala Blu di Rete Ferroviaria Italiana (RFI) nelle stazioni di **Lecce**, **Bari Centrale** e **Taranto Centrale** che garantisce la salita/discesa a/da bordo treno. Tutti i dettagli dei servizi possono essere consultati sul sito di RFI.

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 a beneficio delle persone con disabilità 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.

Biciclette e dispositivi per la micromobilità elettrica

Sui treni espressamente indicati nell'Orario Ufficiale con apposito pittogramma, è possibile trasportare la bicicletta, anche a pedalata assistita (massimo una bicicletta per passeggero).

Per il trasporto delle biciclette può essere richiesto:

- un biglietto gratuito singolo valido per la stessa relazione di viaggio del biglietto del passeggero;

Il trasporto gratuito della bicicletta, in ragione di una bicicletta per ciascun passeggero, è consentito su tutti i treni regionali, anche laddove non espressamente indicato nell'Orario Ufficiale, purché la stessa sia smontata e contenuta in una sacca o si tratti di una bicicletta pieghevole opportunamente chiusa.

Analogamente alla bicicletta pieghevole opportunamente chiusa, vanno considerati il monopattino – anche elettrico – opportunamente chiuso, l'hoverboard e il monowheel, che devono essere spenti prima di salire a bordo. In tutti i casi le dimensioni non devono essere superiori a cm. 80x120x45 e non devono arrecare pericolo o disagio agli altri passeggeri.

Il Personale di Accompagnamento può non consentire il trasporto di biciclette a bordo treno nel caso in cui tale trasporto possa pregiudicare il servizio ferroviario.



Per maggiori dettagli è possibile consultare la Condizioni Generali di Trasporto sul sito www.fseonline.it in questa [pagina](#).

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 del Regolamento in materia di trasporti internazionali per ferrovia delle merci pericolose - RID - e 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 ferroviario e che non danneggino le vetture. Spetta al passeggero la sorveglianza dei bagagli che porta con sé.

Gli oggetti ritrovati in qualsiasi luogo aziendale ferroviario o treno in sosta devono essere consegnati alla locale stazione ferroviaria. Gli oggetti ritrovati sui treni durante il viaggio devono essere consegnati al Capotreno.

Le stazioni ferroviarie custodiscono gli oggetti rinvenuti. Gli oggetti rimarranno in custodia 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.

Il passeggero, per il trasporto del cane di qualsiasi taglia (ad eccezione di quelli custoditi nell'apposito contenitore e dei cani da assistenza), deve acquistare il biglietto per trasporto cani, pari ad un biglietto singolo alla tariffa prevista per il percorso effettuato, ridotta del 50%.

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.

Per i cani da assistenza è necessario il solo possesso del certificato di addestramento in cui il centro cinofilo/l'istituto di riferimento attesti su carta intestata (o con timbro leggibile) che si tratta di un cane di servizio, da esibire a richiesta del personale di controlleria, mentre per i cani guida per passeggeri con disabilità visiva non è necessaria alcuna certificazione.

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 treno.



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 o indennizzo 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

Consultando il sito web fseonline.it, raggiungibile anche da dispositivi mobili, è possibile visualizzare il percorso del treno scelto, le informazioni dettagliate su orario di arrivo e partenza, le fermate previste nonché stampare l'orario di arrivo del treno. Inoltre, nella sezione "Infomobilità Treni", sono disponibili tutte le informazioni relative a possibili interruzioni di linea, soppressioni o l'istituzione di eventuali servizi sostitutivi.

Le informazioni relative a eventuali ritardi, anomalie della circolazione, soppressioni o altri disservizi sono fornite tempestivamente e con aggiornamenti regolari sull'evoluzione della situazione e sono corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio.

Analoghe informazioni saranno rese in ordine all'indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi (sia on line che off line).



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 previsti nel Contratto di Servizio.

Per la suddivisione in linee di Ferrovie del Sud Est si utilizza la classificazione seguente:

LINEE	Direttrici
FR 1 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti del CdS nella Regione nel giorno medio feriale \geq a 20 %	Bari - Putignano (via Casamassima)
	Bari - Taranto
FR 2 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti del CdS nella Regione nel giorno medio feriale $<$ 20% e \geq 8 %	Lecce - Gallipoli
	Zollino - Gagliano Leuca
	Martina - Lecce
	Novoli - Gagliano Leuca
FR 3 - linee con numero di treni al giorno medio feriale sul totale dei treni circolanti del CdS nella Regione nel giorno medio feriale $<$ 8%	Casarano - Gallipoli
	Maglie - Otranto



INDICATORI	CMQ* 2023	CONSUNTIVO 2023	CMQ* 2024
Puntualità			
Linee FR1 servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	89,7%	76,9%	89,7%
Linee FR1 Servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	89,9%	76,2%	89,9%
Linee FR2 Servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	93,10%	84,2%	93,10%
Linee FR2 Servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	93,80%	84,5%	93,80%
Linee FR3 Servizio relativo a domanda di trasporto rilevante	98,70%	98,1%	98,70%
Linee FR3 Servizio relativo a domanda di trasporto non rilevante	98,40%	97,3%	98,40%
Regolarità			
% treni circolati/treni programmati	99,40%	99,40%	99,40%

*Condizioni Minime di Qualità



INDICATORI		CMQ* 2023	CONSUNTIVO 2023	CMQ* 2024
Accessibilità commerciale				
Dotazione adeguata canali di vendita su tutta la rete % stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale	stazioni tipo A - alta frequentazione	100%	100%	100%
	stazioni tipo B - media frequentazione	100%	100%	100%
	stazioni tipo C - bassa frequentazione	65%	79%	65%
Funzionamento canali telematici % giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore alle 12 ore consecutive)		100%	Si dispone del medesimo e condiviso canale di vendita telematica di Trenitalia comparto regionale	100%
Funzionamento biglietterie automatiche-BSS full % guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	stazioni tipo A - alta frequentazione	100%	100%	100%
	stazioni tipo B - media frequentazione	100%	88%	100%
	stazioni tipo C - bassa frequentazione	100%	92%	100%
Funzionamento validatrici ** % guasti risolti entro 72 ore dalla rilevazione/apertura del cartellino rispetto al totale (esclusi festivi; esclusi atti vandalici)	stazioni tipo A - alta frequentazione	100%	-	100%
	stazioni tipo B - media frequentazione	100%	-	100%
	stazioni tipo C - bassa frequentazione	100%	-	100%

* CMQ: Condizioni Minime di Qualità

** Calcolo penali a partire dal 2025 come previsto da CDS



INDICATORI	CMQ* 2023	CONSUNTIVO 2023	CMQ* 2024
Pulizia			
Esecuzione interventi di pulizia classe PR 1 % interventi pulizia sosta breve o a bordo eseguiti, sul totale programmati	100%	100%	100%
Esecuzione interventi di pulizia classe PR 2 % interventi pulizia fine servizio giornaliero eseguiti, sul totale programmati	100%	100%	100%
Esecuzione interventi di pulizia classe PR 3 % interventi pulizia sosta lunga settimanale eseguiti, sul totale programmati	100%	100%	100%
Esecuzione interventi di pulizia classe PR 4 % interventi pulizia sosta manutenzione semestrale eseguiti, sul totale programmati	100%	100%	100%
Conformità interventi di pulizia classe PR 1** % interventi pulizia sosta breve o a bordo conformi, sul totale eseguiti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	-	100%
Conformità interventi di pulizia classe PR 2** % interventi pulizia fine servizio giornaliero conformi, sul totale eseguiti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	-	100%
Conformità interventi di pulizia classe PR 3** % interventi pulizia sosta lunga settimanale conformi, sul totale eseguiti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	-	100%
Conformità interventi di pulizia classe PR 4** % interventi pulizia sosta manutenzione semestrale conformi, sul totale eseguiti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	-	100%

*CMQ: Condizioni Minime di Qualità

**Da visite ispettive Ente Affidante

I dati del consuntivo 2023 sono inerenti al secondo semestre 2023



INDICATORI	CMQ* 2023	CONSUNTIVO 2023	CMQ* 2024
Comfort**			
Funzionamento impianti di climatizzazione flotta nuova % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	-	100%
Funzionamento impianti di climatizzazione altra flotta % carrozze con impianto climatizzazione funzionante, sul totale carrozze	75% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se il 75% delle vetture del treno controllato sono funzionanti)	-	75%
Accessibilità e funzionamento delle toilette flotta % toilette accessibili e funzionanti, su totale toilette presenti	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	-	100%
Disponibilità e fruibilità di servizi PMR	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive. Servizio reso se dotazione è presente, conforme e utilizzabile sui treni contrassegnati, salvo casi di vandalismo)	-	100%
Porte di accesso funzionanti flotta nuova % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	-	100%
Porte di accesso funzionanti flotta restante % corse effettuate con treni con porte funzionanti, su totale corse effettuate	100% (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)	-	100%

*CMQ: Condizioni Minime di Qualità

** Da visite ispettive Ente Affidante



INDICATORI	CMQ* 2023	CONSUNTIVO 2023	CMQ* 2024
Comfort			
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR1 % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	100%	94,0%	100%
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR2 % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	70%	63,0%	70%
Disponibilità di servizi bici (non pieghevoli) - linea FR3 % corse attrezzate per il trasporto bici, su totale corse	50%	69,0%	50%

*CMQ: Condizioni Minime di Qualità

Altri indicatori	
Offerta di posti	Conformità del materiale rotabile rispetto al Programma di Esercizio del Contratto di Servizio (valutata per la totalità dei treni circolati, allo scopo di garantire un numero di posti offerti uguale o superiore a quello programmato)
Informazioni all'utenza prima del viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
Informazione all'utenza durante il viaggio	Informazioni presenti e conformi (prestazione valutata in maniera puntuale sulla base di verifiche ispettive)
Dotazione impianti di climatizzazione (condizionamento e riscaldamento)	98%
Dotazione toilette	100%
%CORSEACC - linea FR1 (numero di corse mensili accessibili programmate/numero di corse mensili programmate)	94%
%CORSEACC - linea FR2 (numero di corse mensili accessibili programmate/numero di corse mensili programmate)	63%
%CORSEACC - linea FR3 (numero di corse mensili accessibili programmate/numero di corse mensili programmate)	68%



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](https://www.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

Ultimo collegamento della giornata, rimborsi, indennità, reclami bonus ed assistenza durante il viaggio

Ultimo Collegamento

I passeggeri che devono concludere il viaggio utilizzando l'ultimo collegamento della giornata sono invitati a informare il personale di bordo se il ritardo del treno sul quale stanno viaggiando ne impedisca l'arrivo a destino. Laddove possibile Ferrovie del Sud Est assicura il completamento del viaggio, in applicazione delle previsioni del Regolamento (UE) n. 782/2021.

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.

Diritto all'indennizzo per ritardi singoli al treno

Nel caso di arrivo in ritardo nel luogo di destinazione indicato sul biglietto, il passeggero può richiedere un'indennità pari al 25% del prezzo del biglietto per ritardi tra i 60 e 119 minuti (per biglietti di valore almeno pari a € 8,00) e del 50% per ritardi pari o superiori a 120 minuti (per biglietti di valore almeno pari a € 4,00). Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 2,00.

La Direzione Commerciale e Customer Care invierà al richiedente, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, procederà con bonifico o bonus in base alla modalità scelta dal passeggero. L'indennità è riconosciuta esclusivamente per biglietti in cui sono indicate l'origine e la destinazione. La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Per poter chiedere l'indennità occorre:

- per i biglietti cartacei: validare il biglietto sia alla partenza sia all'arrivo;
- per i biglietti acquistati on line: farsi validare il biglietto a bordo del treno.
- per il biglietto digitale regionale (BDR) si fa riferimento al treno/treni in connessione per il quale si è effettuato il Check-in.

Per maggiori informazioni e dettagli [clicca qui](#).



Diritto all'indennizzo causa ritardo treno o soppressione per titolari di abbonamento

I titolari di un abbonamento che nel periodo di validità dello stesso incorrono in un susseguirsi di ritardi o soppressioni hanno diritto ad un indennizzo adeguato al disservizio occorso.

Ai titolari di abbonamento settimanale, mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% del prezzo dell'abbonamento settimanale e mensile o a 1/12 del 10% del prezzo dell'abbonamento annuale o a 1/9 del 10% del prezzo dell'abbonamento annuale studenti.

Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00.

Non sono riconosciute indennità ai possessori di abbonamenti gratuiti.

Per verificare il diritto all'indennità [clicca qui](#).

Diritto all'indennità per Persone a ridotta mobilità (PMR)

Ferrovie del Sud Est riconosce al passeggero con disabilità o a mobilità ridotta un'indennità di 15 euro, in aggiunta al rimborso integrale del biglietto, nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile venga resa con treno non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo.

In caso di abbonamento, l'indennità per le persone a mobilità ridotta è calcolata sull'importo del singolo viaggio, che è pari al prezzo dell'abbonamento diviso il numero di viaggi, ottenuto considerando un numero di due viaggi per ogni giorno di validità (per il mensile si assume una durata media di 30 giorni).

In tal caso l'indennità viene riconosciuta, in aggiunta al rimborso integrale del singolo viaggio, ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, in possesso di un abbonamento valido per il viaggio impedito.

Per maggiori informazioni [clicca qui](#).

Come richiedere i rimborsi e le indennità

Ferrovie del Sud Est garantisce la possibilità di utilizzare, per la richiesta di rimborsi e indennizzi, 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 o indennità 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 o dell'indennizzo che in caso di mancato riconoscimento dello stesso.

Ferrovie del Sud Est fornisce al passeggero la motivazione del diniego del rimborso o dell'indennizzo, 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.

Gli interventi di assistenza

Oltre quanto previsto per il rimborso in caso di ritardo superiore a 60 minuti il passeggero ha diritto:

- pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili sul treno o nella stazione o possono essere ragionevolmente forniti tenendo conto di criteri quali la distanza dal fornitore, il tempo necessario per la consegna e il costo;
- sistemazione in albergo o di altro tipo, e il trasporto tra la stazione ferroviaria e la sistemazione, qualora risulti necessario un soggiorno di una o più notti o un soggiorno supplementare, ove e allorché sia fisicamente possibile; qualora tale soggiorno risulti necessario per le circostanze di cui all'articolo 19, paragrafo 10 del regolamento (UE) 2021/782, l'impresa ferroviaria può limitare la durata dell'alloggio a un massimo di tre notti. Ove possibile, si tiene conto delle esigenze di accessibilità delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta e delle esigenze dei cani da assistenza;
- se il treno è bloccato sui binari, il trasporto tra il treno e la stazione ferroviaria, a un punto di partenza alternativo o alla destinazione finale del servizio, ove e allorché sia fisicamente possibile.

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:

- al gestore di stazione ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti;
- in presenza di un titolo di viaggio Cumulativo, al gestore del servizio ritenuto competente, che provvederà a fornire risposta all'utente nei termini previsti.

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, è responsabile dell’accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) n. 782/2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell’irrogazione delle sanzioni previste. L’ART, pertanto, può procedere all’accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie 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 per il trasporto ferroviario sono stati **365** e di questi il **97%** è stato chiuso entro 30 giorni.

Motivo del reclamo	%
Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni	37,8%
Altro	11,2%
Modalità di vendita dei biglietti	10,1%
Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza	7,9%
Qualità del servizio	7,4%
Assistenza in caso di soppressioni dei servizi o ritardo	7,1%
Difficoltà nella presentazione del reclamo	6,3%
Informazioni prima e durante il viaggio	4,9%
Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo	3,6%
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	1,1%
Sistemi di informazione di viaggio e di prenotazione	0,8%
Trasporto biciclette	0,8%
Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta	0,3%
Informazioni sui diritti dei passeggeri	0,3%
Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/Assicurazione minima	0,3%



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 ferroviario sono definiti a livello europeo dal Regolamento (UE) n. 782/2021 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

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.

Ulteriori informazioni sono disponibili attraverso il link nel sottostante box.

BOX DELIBERA ART 106/2018

Con la delibera ART 106/2018 sono state adottate “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti dei passeggeri dei servizi di trasporto per

ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico”, in merito a:

- Diritto all'informazione
- Modalità con cui sono rese le informazioni
- Diritto all'accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni
- Diritto all'indennizzo per ritardi singoli
- Diritto all'indennizzo per titolari abbonamento
- Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi
- Diritti connessi al trattamento dei reclami

La documentazione di riferimento è consultabile al [seguinte link](#)



Al passeggero che si sposta utilizzando servizi di trasporto vengono riconosciuti i seguenti 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;
 - facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
 - tempestive informazioni, in caso di anomalie, sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (ove possibile);
 - rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
 - igiene e pulizia dei mezzi di trasporto;
 - riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi di trasporto, nei locali e negli spazi aperti al pubblico;
 - facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a un mese o, in casi giustificati, entro tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo).

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.

Suggerimenti per un viaggio sicuro

Ferrovie del Sud Est è impegnata nella promozione della sicurezza del trasporto ferroviario tramite iniziative utili alla diffusione della cultura della responsabilità e della legalità.

Tutto il personale Ferrovie del Sud Est è impegnato quotidianamente al miglioramento del fattore sicurezza a bordo treno e in stazione. La collaborazione attiva di ogni passeggero nel mettere in atto comportamenti corretti e attenzione, prima e durante il viaggio, sicuramente contribuisce positivamente a evitare l'insorgere di eventi illeciti.

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;
- prestare attenzione ai luoghi affollati in stazione, quali atrii, biglietterie, aree Self-Service, banchine dei treni, dove preferibilmente operano i borseggiatori;
- non abbandonare il proprio bagaglio poiché, potendo ingenerare inutili allarmi, potrà essere sottoposto a controlli di polizia;
- posizionare a bordo treno i bagagli nella cappelliera sopra il proprio posto o in altro spazio idoneo che consenta di tenerlo sotto controllo;
- non lasciare incustoditi i propri oggetti di valore e borse e tenere con sé il biglietto;
- avvisare tempestivamente il personale ferroviario e la Polizia Ferroviaria di ogni evento illecito in ambito ferroviario;



- avvisare tempestivamente il personale ferroviario della presenza a bordo treno 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.

Cosa fa Ferrovie del Sud Est:

- collabora in stretta sinergia con la Polizia Ferroviaria, preposta alla prevenzione e repressione dei reati in ambito ferroviario;
- presenza i treni con personale specializzato;
- ha istituito un canale telefonico diretto tra treno e Polizia Ferroviaria per rapidi interventi delle Forze dell'Ordine su tutto il territorio Regionale, al fine di salvaguardare la sicurezza dei passeggeri e del personale;
- monitora le transazioni effettuate con moneta elettronica per impedire acquisti mediante l'utilizzo di carte di credito oggetto di frode;
- ha intensificato il controllo dei biglietti a terra e a bordo treno e l'assistenza ai passeggeri formando apposite squadre antievasione e servizi di assistenza e sicurezza;
- in molti treni sono già stati installati sistemi di videosorveglianza;
- collabora con Protezione Civile e Ministero dell'Interno, per le situazioni di emergenza e per una maggiore vigilanza in ambito ferroviario;
- Svolge campagne di sensibilizzazione:



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 semestrale prevede, 1000 interviste distribuite sui viaggi effettuati sui treni FSE.

Per visualizzare il questionario di Customer Satisfaction [clicca qui](#).

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio

MACROFATTORI	PERCENTUALE SODDISFAZIONE 2023
Viaggio nel complesso	77,4
Sicurezza	77,7
Regolarità/organizzazione	57,2
Pulizia	65
Comfort	72,4
Servizio commerciale	78,1
Informazioni	76,3
Personale	89,4

In applicazione della delibera Art.16/2018, pur rimanendo invariata la scala di valutazione che prevede valori da 1 a 9, il primo livello di soddisfazione dei giudizi è pari a 7. L'indagine è stata eseguita a dicembre 2023.



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 Giovane 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

