

CARTA DEI SERVIZI

2023

Ferrovie del Sud Est





## INDICE

- 01** Presentazione dell'Azienda 3
- 02** I Principi Fondamentali 5
- 03** Informazioni sintetiche sui servizi offerti 7
- 04** Obiettivi 13
- 05** Aspetti relazionali con FSE 18
- 06** Tutela dei passeggeri 19
- 07** I Diritti e i Doveri del passeggero 30
- 08** Customer Satisfaction 32

Presentazione

# 01 Presentazione dell'Azienda

Principi

Servizi

Le Ferrovie del Sud Est operano in Puglia nel settore del Trasporto pubblico locale dal 1931. Siamo nati con l'intento di facilitare la mobilità delle persone e delle merci, quando gli spostamenti risultavano particolarmente difficili e gravosi e su questa strada abbiamo coperto via via buona parte del territorio della nostra regione, per unire uomini, cose e luoghi.

Obiettivi

Il nostro impegno prosegue con l'intento di migliorare la copertura del territorio, anche attraverso l'intermodalità e l'integrazione con altre realtà di trasporto, migliorando insieme la velocità e la sicurezza del viaggio.

Relazioni

A dicembre 2016, Ferrovie del Sud Est è entrata a far parte del Gruppo FS Italiane. 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 sono: ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, ISO 39001:2012, UNI EN 13816:2002 (queste ultime due valide solo per il trasporto su gomma) e la ISO 14001:2015.

Tutela

Diritti e Doveri

Il nostro Sistema di Qualità Aziendale, è stato realizzato dapprima per la, progettazione ed erogazione dei servizi di trasporto pubblico locale su gomma, estendendolo, quindi alla:

Customer  
Satisfaction

- Progettazione ed erogazione dei servizi di trasporto pubblico a mezzo ferrovia;
- Progettazione e gestione (manutenzione ordinaria e straordinaria) dell'infrastruttura ferroviaria intesa come insieme di rete e stazioni.





Presentazione

# 02 I principi fondamentali

Principi

Le Ferrovie del Sud Est fondano la propria attività di programmazione, gestione ed erogazione del servizio di trasporto sui principi fondamentali indicati nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, 30 dicembre 1998.

Servizi

## Eguaglianza ed imparzialità

Il servizio offerto da Ferrovie del Sud Est è accessibile a tutti, senza alcuna discriminazione verso singoli o categorie. Ci impegniamo a migliorare costantemente l'accessibilità sui nostri mezzi e strutture a beneficio delle persone con disabilità o a mobilità ridotta, in rapporto alla capacità economica aziendale e ai programmi di investimenti pubblici definiti in coordinamento con enti preposti. Per conoscere le stazioni ed i mezzi appositamente attrezzati si può consultare il sito web [fseonline.it](http://fseonline.it).

Obiettivi

Relazioni

## Continuità

Garantiamo l'erogazione del servizio con regolarità e senza interruzioni, secondo i programmi stabiliti dagli orari resi noti al pubblico. Ciò, fatti salvi casi fortuiti, imprevedibili o di forza maggiore. Nei casi di sciopero programmato, vengono divulgati con tempestività i servizi minimi garantiti alla clientela.

Tutela

Diritti e Doveri

## Partecipazione

Le Ferrovie del Sud Est, vogliono mantenere e sviluppare un rapporto costante con i propri clienti. L'impegno è quello di favorire la loro partecipazione e comunicazione con l'azienda. Per questo sono stati attivati vari strumenti di comunicazione e feedback (internet, numero verde, focus ed indagini di Customer Satisfaction) volti ad identificare gli elementi utili al continuo miglioramento generale del servizio.

Customer Satisfaction

## Efficacia ed efficienza

Le Ferrovie del Sud Est si impegnano a realizzare il miglior rapporto possibile tra le risorse impiegate nell'erogazione del servizio e la soddisfazione delle esigenze della clientela, ponendo la massima attenzione alla domanda di trasporto reale e potenziale.

## Libertà di scelta

Le Ferrovie del Sud Est si impegnano, per la parte di propria competenza, e unitamente a tutti gli altri soggetti coinvolti, a garantire il diritto alla mobilità del cittadino, assumendo iniziative volte ad agevolare la libertà e facilità di utilizzo tra più soluzioni modali.

## Norme

- **Regolamento (CE) n. 1371/2007**, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- **Regolamento (UE) n. 181/2011**, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus;
- **Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206**, in materia di diritti del consumatore (c.d. Codice del Consumo);
- **Art. 2 comma 461 legge 244/2007**;
- **Legge regionale n. 12/2006**, sui diritti dei consumatori;
- **Legge regionale n. 18/2002** (c.d. Testo Unico del Trasporto Pubblico Locale);
- **Delibera ART n. 106/2018** "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie.
- **Delibera ART 28/2021** "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami".

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer  
Satisfaction

# 03 Informazioni sintetiche sui servizi offerti

Presentazione

Principi

Servizi

I servizi identificati dalle Regioni sono regolati da Contratti di Servizio che vengono affidati secondo la normativa vigente. In questo modo vengono formalizzati gli impegni reciproci tra la Regione e la Società titolare dell'erogazione del servizio. Per far fronte al programma dei servizi richiesti, FSE si è dotata, in ottemperanza alla Legge Regionale sulla disciplina del trasporto pubblico locale, di un apposito regolamento che determina in maniera trasparente e dettagliata i servizi erogati.

Obiettivi

Il Contratto di Servizio prevede che, qualora non vengano raggiunti gli standard di qualità in esso contenuti, FSE sia passibile di penalità. Gli importi economici delle penali saranno utilizzati dalla Regione, con modalità da essa determinate, a beneficio diretto della clientela o per iniziative tese a migliorare la qualità del servizio. Per sviluppare l'utilizzo del sistema di trasporto integrato FSE treno-autobus, viene consentito ai clienti in possesso di abbonamento mensile e annuale, di utilizzare indifferentemente i due modi di trasporto sulle relazioni aventi la medesima origine e destinazione. Tale beneficio interessa l'intera rete e l'intera giornata nel periodo estivo (15 giugno – 14 settembre) e con la esclusione della sola fascia oraria 6,30 - 8,59 nel periodo invernale.

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

## Rete Ferroviaria

La rete ferroviaria si estende per complessivi 474 km, dei quali circa 156 si sviluppano lungo la dorsale sud-est della provincia di Bari, con le linee Mungivacca - Putignano e Bari -Taranto; per i restanti 317 km, la rete si estende sul territorio jonico-salentino con le linee Martina Franca - Lecce, Novoli - Gagliano, Lecce - Gallipoli, Casarano - Gallipoli, Zollino - Gagliano e Maglie - Otranto.

- Località servite 74
- Fermate 94

La rete ferroviaria aziendale è interconnessa a quella di R.F.I. nelle stazioni di Bari Centrale, Lecce, Taranto e Francavilla Fontana. La rete ferroviaria è interconnessa con i propri servizi automobilistici tra la stazione di Erchie-Torre S. Susanna e gli omologhi centri abitati, tra Adelfia e Noicattaro, Poggiardo e Castro e tra Maglie e gli istituti scolastici di Maglie.

## Rete Automobilistica

La rete automobilistica dispone di circa 1500 fermate e sviluppa 2.500 km di linee così ripartite:

- Bari 866 km;
- Taranto 429 km;
- Brindisi 262 km;
- Lecce 945 km.

## Offerta

Treni/giorno: 270

Bus/giorno: 1500

Passeggeri/anno Treno: 3,15 mln

Passeggeri/anno Bus: 9,61 mln

Treni: 48

Bus: 325

La rete di vendita sempre aggiornata è disponibile sul sito web aziendale.

Presentazione

Principi

Servizi

TRENI	0-5 anni	6-10 anni	11-15 anni	>15 anni	Totale
ETR 322	6	5	-	-	<b>11</b>
ATR 220	-	-	24	-	<b>24</b>
Fiat 1900	-	-	-	13	<b>13</b>

Obiettivi

Relazioni

Serie	Flotta	0-5 anni	6-10 anni	11-15 anni	>15 anni
300	Solaris			1	37
300	Volvo			14	
4700	Noge Mercedes 2 assi				72
4800	Noge Mercedes 3 assi			1	39
4900	Noge Irisbus			24	
5000	Temsa		54		
6000	Serie 6000 Turismo		15		
7000	MB Intouro	37			
8000	Setra S 417 UL	31			
<b>Totale</b>		<b>68</b>	<b>69</b>	<b>40</b>	<b>148</b>

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

## Quello che bisogna sapere per viaggiare con FSE

### Presentazione

#### È obbligatorio avere il biglietto

Per accedere ai servizi di trasporto di FSE il cliente deve premunirsi di apposito documento di viaggio.

### Principi

#### Comprare biglietti e abbonamenti

Biglietti e abbonamenti si comprano nelle biglietterie, nei punti vendita convenzionati, presso le biglietterie self service, tramite Internet sul sito [www.fseonline.it](http://www.fseonline.it), Agenzie di Viaggio, App Trenitalia per smartphone e tablet e presso Circuito Lis Paga di Lottomatica, Punto Servizi e punti Mooney (SisalPay).

### Servizi

#### Scegliere i biglietti o gli abbonamenti

### Obiettivi

- **Biglietto di corsa semplice:** valido per l'effettuazione di una sola corsa;
- **Abbonamento settimanale:** valido, accompagnato da documento d'identità, per la settimana per la quale è stato emesso e consente al possessore, di effettuare fermate intermedie;
- **Abbonamento mensile:** valido, accompagnato da documento d'identità, per il mese di validità per cui è stato emesso e consente al possessore, di effettuare fermate intermedie.
- **Abbonamento annuale:** per studente, valido dal 15 settembre al 15 giugno dell'anno successivo a quello di emissione e annuale ordinario, valido per 12 mesi dal mese dell'acquisto.

### Relazioni

### Tutela

In aggiunta, per il solo servizio automobilistico sono previste tipologie di **abbonamento settimanale, mensile e annuale ridotto**, validi dal lunedì al venerdì esclusivamente per servizi utilizzabili per non più di 5 giorni alla settimana (Bari zona industriale, Lecce zona industriale, Grottaglie zona Industriale e Bari via Napoli). Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito web [fseonline.it](http://fseonline.it).

### Diritti e Doveri

Tutti i biglietti ferroviari e automobilistici, devono essere utilizzati previa convalida, da effettuarsi:

### Customer Satisfaction

- per quelli ferroviari, con le apposite validatrici presenti nelle stazioni;
- per quelli automobilistici, con le validatrici presenti a bordo degli autobus.

In caso di mancanza o di inagibilità delle validatrici, il viaggiatore prima di intraprendere il viaggio è tenuto a rivolgersi all'atto della salita al personale di bordo, per non incorrere nelle sanzioni previste. Per quanto non previsto si rimanda [all'art. 10 "Irregolarità" delle Condizioni Generali di Trasporto](#).

*Il cliente che, all'atto del controllo a bordo del treno o dell'autobus, risulti sprovvisto di biglietto, esibisca un biglietto scaduto di validità, o esibisca un biglietto alterato o contraffatto, è soggetto al pagamento del biglietto di corsa semplice e della sanzione amministrativa pecuniaria di €100,00 ridotta ad €50,00 se estingue l'illecito entro i 30 giorni successivi a quello della contestazione o della relativa notifica.*

## Rilascio dei biglietti in treno

- a) A favore di viaggiatori in partenza da località durante il periodo in cui la biglietteria sia chiusa o inesistente, a condizione che non siano presenti biglietterie self service o che le stesse non siano funzionanti, è ammesso, il rilascio di biglietti di corsa semplice;
- b) Sugli impianti dotati di biglietterie self service, purché controllabili da remoto, è ammesso il rilascio di biglietti di "corsa semplice" senza sovrattassa, quando uno qualsiasi dei sistemi di pagamento offerti non sia funzionante;
- c) Nel caso in cui non ricorrano le condizioni di cui ai punti a) e b) i clienti possono comunque acquistare biglietti di corsa semplice a bordo del treno pagando l'importo a tariffa intera, più una sovrattassa di € 5,00.

In tutti i casi è fatto obbligo al viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio di avvisare il Capotreno prima di salire a bordo del treno, al fine di non incorrere nelle sanzioni previste all'atto del controllo.

## Biglietto regionale acquistato online

È acquistabile **fino a cinque minuti prima** dell'ora di partenza del treno, **non necessita di convalida** ed è valido per 4 ore dall'orario di partenza riportato sul biglietto. È ammesso il cambio data/ora ed il rimborso (per fatto proprio del cliente), per una sola volta, da effettuarsi **entro le ore 23:59 del giorno precedente alla data prescelta**. Il biglietto regionale acquistato online è nominativo, personale ed incedibile e deve sempre essere esibito unitamente ad un valido documento di riconoscimento.

## Trasporto disabili

FSE fornisce un servizio di assistenza gratuita alle persone con disabilità o mobilità ridotta. Tutti i dettagli del servizio, le modalità di acquisto dei biglietti e la lista delle stazioni attrezzate, possono essere consultati sul sito web [fseonline.it](http://fseonline.it).

## Trasporto ragazzi

I ragazzi di età **inferiore a dieci anni**, con documento di riconoscimento comprovante l'età e accompagnati singolarmente da persona adulta munita di regolare titolo di viaggio, sono trasportati gratuitamente.

## Trasporto bagagli

Il viaggiatore ha diritto di portare con sé gratuitamente **due bagagli**, a bordo del mezzo, ciascuno di dimensioni non superiore a **70x50x30cm**. I bagagli sono affidati esclusivamente alla cura e sorveglianza del viaggiatore poiché non sono presi in consegna. L'azienda declina ogni e qualsiasi responsabilità per eventuali sostituzioni, ammanchi, danni ecc. che possono verificarsi.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

## Trasporto animali

A bordo di treni e autobus è consentito il trasporto gratuito di:

Principi

- Cani di piccola taglia, gatti ed altri animali domestici da compagnia racchiusi in appositi trasportini, di dimensioni non superiori a 70x50x30cm, a condizioni che siano sistemati negli appositi spazi o tenuti in braccio dal proprietario, purché non rechino disturbo. È ammesso un solo trasportino per viaggiatore.

Servizi

- Cani guida, in ragione di un cane per ogni persona non vedente, anche se questi è accompagnato da una persona.

Obiettivi

A **bordo dei treni** è ammesso il trasporto, dietro pagamento di un biglietto di corsa semplice ridotto del 50%, di un cane di qualsiasi taglia sulla piattaforma il trasporto, sempreché non rechi disturbo ed il cane sia tenuto al guinzaglio e munito di museruola. In nessun caso gli animali possono occupare posti destinati ai viaggiatori. Per tutti i cani, ad esclusione dei cani guida per non vedenti, è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina (non sostituibile dall'autocertificazione ex D.P.R. 445/2000) e del libretto sanitario o, per i viaggiatori stranieri, il passaporto dell'animale, da esibire al momento dell'acquisto del biglietto per l'animale e in corso di viaggio.

Relazioni

Tutela

## Trasporto bici e micromobilità

Il servizio è espletato solo sui mezzi ferroviari dotati di bagagliaio, in base alla medesima capacità ricettiva.

Diritti e Doveri

Al viaggiatore è consentito il trasporto della bici al seguito, gratuitamente. Per usufruire del servizio bici al seguito, il viaggiatore deve essere munito di un biglietto di viaggio al prezzo competente, valido per il percorso da effettuare e anche del biglietto di supplemento per il trasporto della bici (gratuito). Su tutti i treni regionali – anche quelli non segnalati con apposito pittogramma – viene ammesso il trasporto gratuito di una bicicletta pieghevole opportunamente chiusa, per ciascun viaggiatore, purché sia contenuta in apposita sacca, a condizione che le dimensioni non superino i cm 120x80x45, e che non arrechi pericolo o disagio agli altri viaggiatori. Come la bici pieghevole, è possibile portare a bordo di tutti i treni FSE un monopattino, anche elettrico, un hoverboard o un monowheel.

Customer Satisfaction

L'Azienda non assume la custodia delle bici caricate sul treno e non risponde degli eventuali danni riscontrati. Pertanto, il viaggiatore è responsabile totalmente del trasporto della bici al seguito. Nel caso in cui il danno, debitamente comprovato, sia conseguente a fatti imputabili all'Azienda viene corrisposto un indennizzo commisurato alla sua entità, con un massimo di € 100,00 per ogni bici (ad esclusione delle bici pieghevoli, monopattini, anche elettrici, hoverboard o monowheel). **Il servizio "Bici al seguito" non è consentito sugli autobus aziendali.**

## Elettori

Solo sui mezzi ferroviari è ammesso il trasporto, ad un prezzo ridotto del 60% di andata e ritorno rispetto alla tariffa ordinaria di corsa semplice, ai cittadini che in occasione di consultazioni elettorali si recano alle urne per espletare il diritto di voto.

## Uso promiscuo del titolo di viaggio

È consentito ai soli possessori di abbonamento mensile ed annuale, sia ferroviario che automobilistico, l'uso indifferenziato di entrambi i vettori (treno o bus) purché il titolo di viaggio abbia la medesima origine-destinazione. Tale beneficio interessa l'intera rete e l'intera giornata nel periodo estivo (15 giugno-14 settembre dello stesso anno) e con la esclusione della sola fascia oraria 6:30 – 8:59 nel periodo invernale (15 settembre-14 giugno dell'anno successivo).

## Oggetti smarriti

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 che avrà cura di consegnarli alla stazione di fine corsa, presenziata da personale aziendale. Questo provvederà ad annotarli sul registro degli oggetti smarriti, indicando anche le generalità del rinvenitore, che lo dovrà controfirmare. Gli oggetti ritrovati nei locali aziendali di pertinenza del servizio automobilistico e sugli autobus devono essere consegnati al più presto all'Ufficio Movimento di appartenenza. Gli agenti hanno il dovere di assicurarsi che gli oggetti rinvenuti non appartengano a viaggiatori presenti o temporaneamente assentatisi dal posto; in quest'ultimo caso essi dovranno limitarsi ad esercitare, nei limiti del possibile, vigilanza sugli oggetti stessi per evitare che siano trafugati. In caso siano rinvenuti denaro o oggetti di valore, si dovrà altresì indicare se, all'atto del ritrovamento, il rinvenitore fosse solo o se fosse presente altra persona (di cui si dovranno indicare le generalità).

Le stazioni ferroviarie e gli Uffici Movimento automobilistici sono tenuti a custodire gli oggetti o il denaro rinvenuti in apposita busta o contenitore chiuso e sigillato, firmato sui sigilli dal ricevitore e, se possibile, dall'agente rinvenitore. Gli oggetti dovranno rimanere in custodia per un periodo di cinque giorni e, trascorso tale periodo, ove non sia possibile restituirli al legittimo proprietario, dovranno essere consegnati al Sindaco del luogo in cui l'oggetto è stato consegnato, per il tramite degli Uffici comunali.

## Servizio Automobilistico domenicale e festivo

Il servizio ferroviario è sospeso nei giorni domenicali e festivi. In alternativa vengono effettuate alcune corse automobilistiche sulle quali possono accedere anche i possessori di titoli di viaggio ferroviari.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

# 04

## Obiettivi

Presentazione

Principi

La politica di FSE è improntata al perseguimento della qualità, quale strumento necessario per ottenere la soddisfazione dei propri clienti e delle risorse interne. I processi aziendali che fanno parte del sistema di qualità, sono finalizzati a garantire nel tempo la qualità, in un'ottica di miglioramento continuo.

Servizi

Tale obiettivo è perseguito con la puntuale attuazione di azioni correttive, di attività di prevenzione e attraverso l'analisi del servizio erogato, utilizzando i risultati per le successive progettazioni. A tale scopo, è stato messo a punto un sistema di indicatori della qualità.

Obiettivi

Relazioni

### Tabelle qualità servizio Ferrovia

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Fattore di qualità	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Obiettivi 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
<b>Sicurezza del viaggio</b>	Anzianità parco rotabile	% con anzianità < di 20 anni	73%	73%	73%
	Incidentalità	n° incidenti (imputabili all'azienda) per 1.000.000 di km	0	0	0
	Età media treni	Totale anzianità treni /n° treni	19	19	20,5
	<b>Livello soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>87.3%</b>	
<b>Sicurezza sul mezzo di persone e cose</b>	Misure per la sicurezza personale dei passeggeri	n° reclami	1	4	4
	<b>Livello soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>83.1%</b>	

Fattore di qualità	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Obiettivi 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
<b>Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi</b>	Regolarità del servizio	% treni effettuati / totale treni circolati	99,70%	99,49%	99,50%
	<b>Livello soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>74.1%</b>	
	Puntualità dei treni in arrivo sull'intero servizio	% treni in orario (tra 0 e 5 minuti)/ totale treni programmati	90%	89,44%	90%
	<b>Livello soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>72.5%</b>	
	Frequenza dei treni	giorni di servizio	lun-sab	lun-sab	lun-sab
	<b>Livello soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>73.4%</b>	-
<b>Pulizia veicoli</b>	Pulizia treni	Pulizia ordinaria	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
		Pulizia di mantenimento	10gg	10gg	10gg
	<b>Livello soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>80.2%</b>	
<b>Pulizia stazioni</b>	Pulizia ambiente esterno della stazione	Pulizia ordinaria	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
		Pulizia radicale	4 mesi	4 mesi	4 mesi
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>66,90%</b>	
	Funzionamento e pulizia dei bagni di stazione	-	-	-	-
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>75,1%</b>	

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Fattore di qualità	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Obiettivi 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
<b>Comfort del viaggio</b>	Accessibilità dei mezzi	% di treni dotati di pianale ribassato	73%	73%	73%
	Treni dotati di bagno	% di treni dotati di bagno	100%	100%	100%
	Climatizzazione mezzi	% treni dotati di impianto di climatizzazione	99%	99%	99%
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>83,00%</b>	-
<b>Servizi aggiuntivi</b>	Trasporto gratuito monopattini	% di treni su cui è possibile il trasporto	100%	100%	100%
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>96,00%</b>	
<b>Servizio PMR</b>	Bagni di stazione accessibili a PMR	% stazioni dotate	83,30%	83,30%	83,30%
	Treni con postazioni/pedana per disabili in carrozzina	% treni dotati	73%	73%	73%
	Treni con bagno per disabili in carrozzina	% treni dotati	73%	73%	73%
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>100%</b>	

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Fattore di qualità	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Obiettivo 2021	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Informazioni alla clientela	Diffusione orari e tariffe alle stazioni e fermate	% di stazioni e fermate dotate di quadro orario	100%	100%	100%
		% di stazioni e fermate dotate di info su tariffe	100%	100%	100%
	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	% treni dotati di impianti per annunci sonori di destinazione e successiva fermata	73%	73%	73%
		% treni dotati di schermi con annunci di destinazione e successiva fermata	22%	22%	22%
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>72.2%</b>	
Comportamento del personale	Professionalità e cortesia del personale	-	-	-	-
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>86.2%</b>	
Attenzione all'ambiente	Treni elettrici	% di treni elettrici / totale treni	22%	22%	23%
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>74.7%</b>	

Fattore di qualità	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Obiettivo 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Integrazione modale	Utenti che proseguono il loro viaggio con altro mezzo di trasporto pubblico (FSE o altri)	-	35%	40%	42%
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>64.7%</b>	
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	9,50%	9,50%	9,50%
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>86.8%</b>	

## Tabelle qualità servizio Bus

Fattore di qualità	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Obiettivi 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Sicurezza del viaggio	Anzianità autobus	% con anzianità < di 15 anni	63%	54%	63%
	Incidentalità passiva	incidenti passivi per 1.000.000 di bus*km	5,5	113,1	5,5
	Età media bus	Totale anzianità bus /n° bus	12,3	12,3	11
	<b>Livello soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>88.4%</b>	
Sicurezza sul mezzo di persone e cose	Misure per la sicurezza personale dei passeggeri	n° reclami	18	52	40
	<b>Livello soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>88.9%</b>	
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi	Regolarità del servizio	% corse effettuate / totale corse programmate	99,80%	98,54%	99,80%
	<b>Livello soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>73.2%</b>	
	Puntualità delle corse in partenza	% corse in orario (tra 0 e 5 minuti)/ totale corse programmate	99,90%	99,86%	99,90%
	<b>Livello soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>78.9%</b>	
	Frequenza delle corse	giorni di servizio	lun-dom	lun-dom	lun-dom
	<b>Livello soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>65%</b>	
Fattore di qualità	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Obiettivi 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Pulizia veicoli	Pulizia bus	Pulizia ordinaria	Giornaliera	Giornaliera	Giornaliera
		Pulizia radicale	15gg	15gg	15gg
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>79.4%</b>	
Comfort del viaggio	Riscaldamento mezzi	% bus dotati di impianto di riscaldamento	95%	100%	100%
	Climatizzazione mezzi	% bus dotati di impianto di climatizzazione	93%	100%	100%
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>84.7%</b>	
Servizio PMR	Bus con postazioni/pedana per disabili in carrozzina	% bus dotati	21%	52%	65%
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>93%</b>	-

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Fattore di qualità	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Obiettivi 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
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	36%	42%	60%
		% bus dotati di schermi con annunci di destinazione e successiva fermata	36%	42%	60%
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>75.8%</b>	-
Comportamento del personale	Professionalità e cortesia del personale	-	-	-	-
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>82.8%</b>	-
Attenzione all'ambiente	Carburanti impiegati	% utilizzo gasolio a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>56.8%</b>	-

Fattore di qualità	Nome indicatore	Descrizione indicatore	Obiettivi 2022	Risultati 2022	Obiettivi 2023
Integrazione modale	Utenti che proseguono il loro viaggio con altro mezzo di trasporto pubblico (FSE o altri)	-	25%	26,30%	27%
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>66.9%</b>	-
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%
	<b>Livello di soddisfazione della clientela</b>	<b>% clienti soddisfatti</b>	-	<b>86.8%</b>	-

# 05 Aspetti relazionali con FSE

Presentazione

Principi

## Riconoscibilità e Presentabilità

Il personale in servizio nelle stazioni, biglietterie, a bordo dei treni e degli autobus, è individuabile da un tesserino di riconoscimento come anche il personale a contatto con la clientela. L'Azienda promuove idonee attività formative, mirate alla cura del rapporto fra il personale e la clientela, adottando indirizzi atti a stabilire rapporti di fiducia e di collaborazione, basati su una adeguata professionalità.

Servizi

Obiettivi

L'accuratezza e l'ordine, la cortesia e l'educazione nei riguardi del pubblico, la professionalità e la competenza, sono fattori a cui l'azienda tiene in modo particolare e che tende a migliorare sviluppando adeguati corsi formativi per il personale.

Relazioni

Il Personale che svolge a bordo o a terra il servizio di controllo e verifica del biglietto, assume la qualifica ed 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.

Tutela

## Comunicare con Ferrovie del Sud Est

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction



**Numero verde 800 07 9090**

(Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 6:30 alle 19:30, il sabato, domenica e festivi dalle 6:30 alle 13:30)

**Live chat su [facebook.com/FerroviedelSudEst](https://www.facebook.com/FerroviedelSudEst)**

(Attiva 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)

**fseonline.it**

## 06

## Tutela dei passeggeri

Presentazione

Principi

**Diritto al rimborso**

Il viaggiatore può chiedere il rimborso di un biglietto o abbonamento non utilizzato nei seguenti casi:

Servizi

1. Per mancata effettuazione del viaggio per fatto imputabile a FSE o per ordine dell'Autorità Pubblica

Obiettivi

In caso di mancata effettuazione a causa di:

- soppressione del treno o autobus o partenza ritardata superiore a 60 minuti;
- sciopero del personale FSE (dalla dichiarazione dello sciopero stesso e entro le 24 ore lavorative successive al termine);
- ordine dell'Autorità Pubblica;
- mancanza di posto disponibile;

Relazioni

si effettua il rimborso integrale del biglietto in tutte le biglietterie, anche nel caso in cui sia già stato convalidato. La biglietteria provvede direttamente al rimborso quando è in condizione di verificare le circostanze che giustificano il rimborso integrale: in caso contrario procederà all'inoltro alla Direzione Aziendale. Nel caso di biglietteria chiusa o assente, la richiesta deve essere fatta in forma scritta alla Direzione Aziendale allegando l'originale del biglietto o online sul sito web aziendale.

Tutela

Diritti e Doveri

**a. Biglietto totalmente non utilizzato**

Il rimborso avviene per intero, anche se già convalidato. La mancata utilizzazione deve essere fatta constatare al personale FSE nel momento in cui si verifica la circostanza che impedisce il viaggio.

Customer Satisfaction

**b. Biglietto parzialmente non utilizzato**

Per una parte del percorso il viaggiatore deve far constatare al personale FSE la mancata prosecuzione del viaggio, all'atto dell'interruzione. Si rimborsa la differenza tra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato. Nel caso sopracitato il viaggiatore in possesso di un biglietto elettronico regionale (BER), per attestare la parziale fruizione del servizio (per soppressione/interruzione) deve farsi validare il biglietto a bordo del treno.

**c. Abbonamento mensile**

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni, su autorizzazione della Direzione Aziendale, e dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, si effettua il rimborso integrale, presso qualsiasi biglietteria, di tanti trentesimi dell'importo pagato quanti sono i giorni di validità residua dell'abbonamento. Norme particolari possono essere previste dalle singole tariffe regionali.

#### d. Abbonamento studente e annuale

Nel caso di interruzione di linea di durata prevista superiore a 10 giorni, dietro riconsegna dell'abbonamento durante il periodo di interruzione, è ammesso il rimborso integrale di tanti noni o dodicesimi dell'importo pagato, quanti sono i mesi interi non utilizzati. Per la determinazione dei singoli periodi di validità mensile si fa riferimento alla data di inizio della validità dell'abbonamento. Norme particolari possono essere previste dalle singole tariffe regionali.

#### 2. Per mancata effettuazione del viaggio e per rinuncia da parte del viaggiatore

Il rimborso di un biglietto deve essere richiesto entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto, presso qualsiasi biglietteria che lo ha emesso oppure online sul sito web aziendale.

Per il biglietto elettronico regionale (BER) è possibile richiedere il rimborso anche su APP Trenitalia e su sito web fseonline.it. Dalla somma da rimborsare viene sempre dedotta una trattenuta del 20%. Non si procede al rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta a titolo di penale, è pari o inferiore a € 8,00 a viaggiatore.

Per gli abbonamenti il rimborso può essere richiesto solo, prima dell'inizio di validità, con le seguenti modalità:

- **Studenti 9 mesi e annuale:** con la trattenuta del 5% con il minimo di € 20,00; non si procede al rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta a titolo di penale, è inferiore a € 10,00. In caso di utilizzazione per un periodo limitato della sua validità complessiva, viene rimborsata la differenza tra il prezzo pagato ed il prezzo dovuto per uno o più abbonamenti mensili alla tariffa regionale per il periodo di avvenuta utilizzazione, considerando le frazioni di mese per mese intero (per l'abbonamento 9 mesi il mese è considerato dal 15 al 14 del mese successivo) con l'applicazione di una trattenuta a titolo di penale del 5% con il minimo di € 20,00.

#### 3. Biglietto parzialmente non utilizzato

Il viaggiatore può chiedere, prima della scadenza di validità del biglietto, il rimborso della differenza fra il prezzo totale pagato e quello dovuto per il percorso effettuato, nei seguenti casi:

- Quando non intenda valersi dei mezzi alternativi, messi a disposizione da FSE, per mancata coincidenza dipendente dal ritardo o dalla soppressione del treno o da interruzioni di servizio;
- Salvo quanto diversamente disposto dalle singole tariffe, quando il viaggiatore, per fatto proprio, non possa proseguire il viaggio, purché la mancata prosecuzione sia fatta constatare a FSE all'atto dell'interruzione e la causa dell'impedimento sia comprovata.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

## Presentazione

Nei casi a) e b) sopracitati il viaggiatore in possesso di un biglietto elettronico regionale (BER), per attestare la parziale fruizione del servizio (per fatto proprio del viaggiatore), deve farsi validare il biglietto a bordo del treno. Dalla somma da rimborsare viene sempre dedotta una trattenuta del 20%. Non si procede al rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della trattenuta a titolo di penale, è pari o inferiore a € 8,00 a viaggiatore.

## Principi

## 4. Biglietto ferroviario per trasporto animali

Il biglietto è rimborsabile solo se presentato congiuntamente a quello emesso per il viaggiatore. L'importo non rimborsabile (pari o inferiore a € 8,00 dopo l'applicazione della trattenuta a titolo di penale) deve essere calcolato sull'importo complessivo.

## Servizi

## 5. Rimborso per errato acquisto

È ammesso il rimborso per acquisto di due abbonamenti o di due biglietti di corsa semplice intestati alla stessa persona, validi sulla stessa relazione e per lo stesso periodo.

## Obiettivi

## 6. Indennità da ritardo del treno

Ai titolari di biglietti di corsa semplice In caso di ritardo l'utente, se non gli è dovuto ai sensi della normativa applicabile il rimborso del prezzo del biglietto, ha diritto ad un indennizzo minimo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 17, paragrafo 1, del regolamento (CE) 1371/2007, pari a:

## Relazioni

## Tutela

a) il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a €8,00);

## Diritti e Doveri

b) il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a €4,00).

## Customer Satisfaction

Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a €2,00 e non sono riconosciute ai possessori di biglietti gratuiti. Ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, i gestori dei servizi consentono agli utenti di segnalare la presenza sul treno in ritardo rivolgendosi al personale preposto a bordo treno

Ai titolari di abbonamento settimanale, mensile o annuale ferroviario, 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% dell'abbonamento settimanale e mensile, a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale e a 1/9 del 10% dell'abbonamento annuale studenti. Con riferimento all'abbonamento settimanale la cui validità ricade a cavallo di due mesi l'indennizzo del 10% sarà calcolato in maniera proporzionale ai giorni ricadenti nel mese in cui è stato rilevato il ritardo per la tratta indicata.

## Indennizzo per treno non idoneo al trasporto di utenti PMR

Nel caso in cui una corsa indicata sull'orario pubblicato come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo, l'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata ha diritto, oltre al rimborso del biglietto, ad un indennizzo di euro 15,00€. FSE si impegna a riconoscere l'indennizzo di importo pari a 15,00€ anche nel caso in cui l'importo del biglietto sia inferiore a 4,00€.

### 7. Modalità di rimborso e di indennizzo

La richiesta di rimborso può essere presentata da:

- Il possessore del biglietto non nominativo;
- L'intestatario del biglietto nominativo o da considerare tale per gli elementi in esso contenuti;
- Per le comitive, l'organizzatore del viaggio o il capo comitiva;
- I delegati dagli aventi diritto.

La richiesta di rimborso può essere presentata entro le ore 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto a:

- Le biglietterie;
- La Direzione Aziendale Settore Commerciale e Customer Care via Amendola, 106/D 70126 Bari;
- Sul sito web fseonline.it nella sezione "Assistenza e contatti".

In caso di soppressione o interruzione, la richiesta di rimborso può essere presentata a:

- La biglietteria della stazione dove si è verificata l'interruzione del viaggio;
- La Direzione Aziendale Settore Commerciale e Customer Care via Amendola, 106/D 70126 Bari;
- Essere spedita per posta, insieme al biglietto originale (tagliando cartaceo o stampa cartacea del PDF per il biglietto elettronico regionale);
- Sul sito web fseonline.it nella sezione "Assistenza e contatti".

Come è effettuato il rimborso:

- In contanti, nel caso di richiesta verbale, presso le biglietterie abilitate;
- A mezzo bonifico bancario/postale a cura degli uffici della Direzione Aziendale;
- Mediante l'emissione di un "bonus di attenzione commerciale" da utilizzare entro 24 mesi dalla data del rilascio.

La richiesta di indennizzo ad FSE può essere presentata entro 12 mesi dalla data dell'evento presso:

- Le biglietterie;
- La Direzione Aziendale Settore Commerciale e Customer Care via Amendola, 106/D 70126 Bari;
- Sul sito web fseonline.it nella sezione "Assistenza e Contatti".

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione	<h3>Bonus di Attenzione Commerciale</h3> <p>Al fine di consolidare la relazione con la clientela, l'Azienda si riserva, nell'ambito della propria politica di marketing, la facoltà di riconoscere un "bonus di attenzione commerciale" elettronico.</p>
Principi	<h3>Indennizzo in caso di mancato rispetto dei tempi comunicati di ripristino di guasti nelle stazioni</h3> <p>Servizi per i viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità. Per favorire la mobilità e la fruizione dei servizi di stazione da parte di tutti i viaggiatori, FSE è impegnata nella progressiva eliminazione delle barriere architettoniche, senso-percettive e comunicative nelle stazioni in applicazione del Regolamento CE 1371/2007 sui diritti e gli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.</p>
Servizi	
Obiettivi	
Relazioni	
Tutela	
Diritti e Doveri	
Customer Satisfaction	

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n. 106 del 25 ottobre 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, FSE si impegna a riconoscere un indennizzo ai viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta che utilizzano servizi di trasporto sottoposti ad obbligo di servizio pubblico (OSP) nel caso in cui, in presenza di attraversamenti momentaneamente non idonei a carrozzelle nelle stazioni gestite da FSE, non siano rispettati i tempi di ripristino comunicati o rettificati dal gestore della stazione. Per richiedere l'indennizzo il viaggiatore con disabilità o a ridotta mobilità deve rivolgersi all'impresa ferroviaria attraverso i canali di reclamo da quest'ultima messi a disposizione presentando il relativo titolo di viaggio (biglietto vidimato o abbonamento) e fornendo tutte le informazioni utili alla valutazione della richiesta di indennizzo. Nel caso in cui il viaggiatore abbia acquistato un biglietto integrato che comprenda anche l'utilizzo di servizi di trasporto non soggetti ad oneri di servizio pubblico, l'indennizzo sarà calcolato prendendo a riferimento il costo del biglietto limitato alla sola tratta interessata ai servizi OSP. Entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta all'impresa ferroviaria, il viaggiatore riceverà comunicazione dell'esito della richiesta e, nel caso in cui venga accolta, le modalità e le tempistiche di erogazione dell'indennizzo. Trascorsi 30 giorni senza aver ricevuto risposta, o nel caso la risposta non sia ritenuta soddisfacente, il viaggiatore può rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (per informazioni: [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)).

CRITERI DI CALCOLO DELL'INDENNIZZO					
Parametro A		Parametro B		Parametro C	
ritardo nel ripristino della disponibilità degli attraversamenti rispetto ai tempi comunicati/rettificati da FSE		distanza da percorrere col treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore		assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo, accessibile ed economicamente equivalente al treno, per raggiungere la stazione di destinazione del viaggio programmato	
< 48h	25% del costo del biglietto	0 - 10 km	25% del costo del biglietto per la 1 <sup>a</sup> stazione accessibile	In caso di assenza di alternative di viaggio, è riconosciuto un rimborso forfettario pari a €15,00	
> 48h	50% del costo del biglietto	> 10 km	50% del costo del biglietto per la 1 <sup>a</sup> stazione accessibile		

- L'ammontare dell'indennizzo è dato dalla somma del valore calcolato per ciascuno dei tre parametri (A+B+C)
- I criteri di calcolo sono definiti secondo principi di ragionevolezza, proporzionalità e gradualità

## Tempistiche massime previste per il riconoscimento di rimborsi e indennizzi

La tempistica massima prevista per il riconoscimento di rimborsi ed indennizzi, è di 30 giorni.

## Assistenza ferroviaria

Ferrovie del Sud Est, in caso di ritardo all'arrivo o alla partenza del treno, avvisa i passeggeri presenti in stazione della situazione, fornendo anche orario di arrivo e di partenza del treno, non appena le informazioni sono disponibili.

In caso di **ritardo superiore a 60 minuti**, i passeggeri ricevono inoltre gratuitamente:

1. Pasti e bevande in quantità ragionevole in funzione dei tempi di attesa, se sono disponibili nella stazione, sul treno o se possono essere ragionevolmente forniti;
2. 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;
3. 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.

Se il servizio ferroviario non può essere proseguito, Ferrovie del Sud Est organizza un servizio di bus sostitutivi per i passeggeri.

Ferrovie del Sud Est, tramite il capotreno o le biglietterie certifica sul biglietto, a richiesta del passeggero, che il treno ha subito ritardo, ha causato la perdita di una coincidenza o è stato soppresso. Per l'assistenza a disabili vale quanto detto nel precedente paragrafo.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

## Reclami

### Presentazione

Un reclamo può essere presentato in lingua italiana o inglese, nei seguenti modi:

### Principi

#### Presentare un reclamo online

- Sul sito web [fseonline.it](http://fseonline.it), dal tasto "Reclami/Complaints" in Home Page.

### Servizi

Nel presentare un reclamo è necessario indicare:

- a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e del contratto di trasporto (codice prenotazione o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
- c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.

### Obiettivi

### Relazioni

#### Altre modalità con cui presentare un reclamo

- Lettera raccomandata inviata a: Ferrovie Del Sud Est, via G. Amendola, 106/D - 70126 Bari, Italia.

### Tutela

Per facilitare la gestione del reclamo inviato tramite questo canale, è possibile utilizzare il modulo reclamo, scaricabile nella sezione "Reclami" del sito web [fseonline.it](http://fseonline.it).

### Diritti e Doveri

Il reclamo deve essere trasmesso necessariamente entro 12 mesi dall'evento oggetto dello stesso, pena la non validità della richiesta.

### Customer Satisfaction

Daremo una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo, superati i quali puoi presentare in merito, un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti, tramite Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), oppure tramite apposito modulo all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 – Torino o posta elettronica [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).

## Indennizzo automatico

Per il reclamo presentato, hai diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- a) 10% nel caso di risposta fornita tra il **novantunesimo** ed il **centovesimo** giorno dal ricevimento del reclamo;
- b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il **centovesimo** giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo sarà ripartita in base ai giorni di validità dell'abbonamento stesso.

L'indennizzo automatico non è dovuto nel caso in cui:

- a) l'importo dello stesso è inferiore a € 4,00;
- b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate in questa Carta dei Servizi;
- c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo, relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

I reclami offrono un'occasione preziosa per dialogare e rispondere meglio alle aspettative e alle esigenze dei nostri viaggiatori, per questo raccogliamo e leggiamo con attenzione tutti i reclami. Per rispondere meglio alle aspettative ci impegniamo a:

- offrire ai nostri viaggiatori una serie di strumenti per comunicare con noi (sito web e modulistica disponibile online);
- fornire risposta entro 30 giorni o, in casi giustificati, informare il viaggiatore della data, nell'ambito di un periodo inferiore a tre mesi dalla data di ricevimento del reclamo, entro la quale può aspettarsi una risposta;
- intervenire concretamente e velocemente per risolvere i problemi segnalati.

## Rendicontazione reclami

Nell'anno 2022 i reclami arrivati alla Direzione sono stati **2.952** (2032 Autolinee, 422 Commerciale, 493 Ferrovia e 5 Infrastruttura) di cui 2908 trattati con un tempo medio di risposta di 17 giorni.

Macrovoce	%
Adozione di misure per la sicurezza del passeggero	2,0%
Assistenza al passeggero	2,9%
Attenzione all'ambiente	0,1%
Biglietto: vendita, emissione, condizioni contrattuali e tariffe discriminatorie	11,4%
Comfort del viaggio e pulizia dei mezzi	0,7%
Competenza, cortesia e professionalità del personale	3,2%
Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta (PMR)	0,4%
Frequenza delle corse	1,8%
Fruibilità degli orari/informazioni nelle stazioni, treni, bus e punti vendita	1,6%
Indennizzo biglietto di abbonamento ferroviario per ritardo medio mensile oltre 15'	0,8%
Indennizzo biglietto di corsa semplice per ritardo oltre 60'	1,4%
Informazioni relative al trasporto, ritardi, perdite di coincidenze e cancellazioni	9,4%
Numero e distanza delle fermate	1,4%
Pulizia delle strutture (stazioni, fermate)	0,2%
qualità del servizio	8,2%
Rimborso - Problematiche relative rimborsi - Informazioni al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti	2,2%
Trattamento Dei Reclami	9,2%
Ritardi, perdite di coincidenze e cancellazioni	36,3%
Sciopero	4,1%
Tempo di viaggio	0,4%
Trasporto alternativo, rimborso, tempi di intervento in caso di guasto	2,1%
Trasporto biciclette	0,2%

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

## Presentazione

**Copertura assicurativa**

Gli eventuali danni a persone e/o cose, per responsabilità di Ferrovie del Sud Est sono assicurati con polizze specifiche. Per la relativa segnalazione scrivere a: Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici s.r.l. Direzione Generale - Via Amendola 106/D - 70126 Bari.

## Principi

**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 (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell’irrogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70. 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). Il reclamo all’Autorità è procedibile solo qualora sia già stato presentato un reclamo all’impresa ferroviaria e siano inutilmente decorsi i termini di trenta giorni o, in casi giustificati, di tre mesi, previsti dalla procedura avviata a seguito del reclamo all’impresa. I passeggeri possono presentare reclami all’ART mediante il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it). All’esito degli accertamenti e qualora siano verificate eventuali inadempienze, l’ART può irrogare sanzioni all’impresa ferroviaria.

## Servizi

## Obiettivi

## Relazioni

## Tutela

## Diritti e Doveri

## Customer Satisfaction

**Associazioni dei consumatori**

Le associazioni dei consumatori riconosciute dalla Regione Puglia (Bollettino Ufficiale della Regione Puglia n. 29 del 27 febbraio 2007) possono offrire assistenza nella presentazione di un reclamo. Per la lista completa delle associazioni dei consumatori consultare il sito web [regione.puglia.it](http://regione.puglia.it).

**La qualità**

La qualità del servizio e il comfort di viaggio sono caratterizzati, in modo particolare nell’esercizio ferroviario, da connotati di variabilità per la concomitante presenza nel parco di confortevoli ed efficienti mezzi di recente generazione e di veicoli che per età e caratteristiche non riescono ad assicurare elevati livelli di comfort e che, unitamente alla struttura della linea a semplice binario, possono talvolta provocare irregolarità nella circolazione dei treni. Al riguardo siamo fortemente impegnati in un importante rinnovo del materiale rotabile ferroviario e automobilistico: nel servizio ferroviario in particolare, è in corso un importante rinnovo del parco rotabile con l’immissione in esercizio di nuovi treni elettrici, di ammodernamento degli ATR in servizio e di dismissione dei mezzi obsoleti.

Con tali interventi riteniamo di poter conseguire un significativo miglioramento nella qualità del servizio reso alla clientela.

Ci prefiggiamo, nello spirito di miglioramento del servizio, di aderire in modo sempre più completo alle esigenze e richieste dei nostri clienti. A tal fine, abbiamo individuato quegli standard qualitativi che costituiscono il quadro di riferimento coerente a tali esigenze e che per ciò sono oggetto di continuo monitoraggio.

## Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

Tutto il personale a bordo dei treni e degli autobus aziendali è dotato di telefono cellulare a rete interna, che consente di mettersi in contatto in qualsiasi momento con le stazioni, gli impianti fissi, gli uffici dell'azienda e i numeri telefonici per le chiamate di emergenza (polizia, carabinieri, vigili del fuoco, ecc). Vi è pressoché totale assenza di azioni di macro e microcriminalità in danno di viaggiatori a bordo di treni e degli autobus aziendali.

## Regolarità del servizio

La regolarità del servizio è un obiettivo aziendale di fondamentale importanza. Le FSE garantiscono regolarità in termini di effettuazione di treni programmati ed una buona puntualità del servizio ferroviario. Tali obiettivi sono stati raggiunti in gran parte per effetto del rinnovo del parco rotabile aziendale. Le corse programmate e non effettuate sono imputabili a scioperi del personale, o a interruzioni della circolazione ferroviaria per fatti accidentali o imprevedibili. In caso di sciopero viene sempre garantito, conformemente a quanto previsto dalla legge 146/90 in materia di autoregolamentazione dello sciopero nei pubblici servizi, l'effettuazione del servizio nelle fasce orarie dalle ore 05:00 alle ore 07:59 e dalle ore 12:30 alle ore 15:29.

Sulle linee Bari-Taranto, Mungivacca-Putignano, Martina Franca-Lecce, Lecce-Gallipoli, Lecce-Maglie e Novoli-Nardò è in esercizio un moderno sistema di controllo centralizzato del traffico (CTC), che ha consentito di migliorare la regolarità della circolazione ferroviaria. Soddisfacente risulta, anche, la regolarità del servizio automobilistico, sia in termini di puntualità delle corse che di effettuazione delle corse programmate.

## Pulizia e condizioni igieniche

Personale di imprese specializzate che opera in ausilio, in taluni casi, al personale aziendale addetto a tali mansioni, provvede alla pulizia dei mezzi ferroviari ed automobilistici e di tutti gli impianti (Stazioni, Biglietterie aziendali, ecc). Viene inoltre assicurata, periodicamente, una pulizia straordinaria e radicale dei mezzi in esercizio finalizzata al mantenimento di un soddisfacente livello di pulizia a bordo.

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Presentazione

## Informazioni alla clientela

L'informazione è un elemento determinante per migliorare il rapporto con la propria clientela. A tal fine vengono utilizzati: bacheche per gli avvisi al pubblico, impianti a diffusione sonora, quotidiani per comunicati stampa, il sito internet aziendale e la pagina Facebook ufficiale di FSE. Le informazioni concernenti il servizio automobilistico e ferroviario possono essere richieste telefonando al numero verde 800 07 9090 o collegandosi al sito web fseonline.it.

Principi

Servizi

## Comfort del viaggio

L'offerta di posti a sedere sui treni e sugli autobus, risponde in modo congruente alla domanda di traffico. La puntuale manutenzione cui sono sottoposti i mezzi circolanti è finalizzata anche all'offerta di un maggiore comfort. Tutti i nuovi mezzi, ferroviari e automobilistici, sono dotati di impianto di climatizzazione a bordo.

Obiettivi

Relazioni

## Attenzione all'ambiente e servizi aggiuntivi

La nostra azienda attua tutti gli interventi tecnicamente ed economicamente possibili per contenere l'inquinamento atmosferico, acustico, tutelare l'ambiente ed offrire servizi aggiuntivi alla clientela. Sui nostri mezzi è utilizzato come carburante, gasolio a basso tenore di zolfo e sono previsti tutti gli accorgimenti tecnologici e manutentivi atti ad ottimizzare la combustione, ridurre i consumi ed abbattere le emissioni inquinanti. Abbiamo realizzato il monitoraggio fonometrico attestante l'idoneità acustica dei rotabili in dotazione e proceduto al rilievo dei dati fonometrici e alla elaborazione di un progetto per la redazione di un piano preliminare per l'attuazione di interventi di mitigazione acustica.

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

Gran parte delle stazioni sono state dotate di biglietterie self-service che offrono una immediata reperibilità del biglietto specie in determinate situazioni, quando le stazioni per motivi di esercizio possono risultare impresenziate. All'interno delle aree di stazione sono già stati installati ed altri saranno disponibili appositi ciclo parcheggi, per favorire l'uso combinato bici-treno.

L'interesse di Ferrovie del Sud Est nel promuovere l'intermodalità bici-treno, è dimostrato anche nella presenza di appositi spazi per il trasporto biciclette sui treni ATR 220 e sui nuovi ETR 322.

Disponiamo inoltre, di autobus e treni dotati di pedana mobile e di posti attrezzati per il trasporto di utenti diversamente abili su sedia a rotelle. La clientela interessata dovrà, contattare con **preavviso di 48 ore** il numero verde 800 07 9090.

# 07 Diritti e Doveri

Presentazione

Al Cliente che usufruisce del nostro servizio di trasporto sia ferroviario che automobilistico, va garantito il **diritto** a:

Principi

- accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- sicurezza del viaggio;

Servizi

- sicurezza personale e patrimoniale;
- regolarità del viaggio;
- pulizia e mantenimento delle condizioni igieniche dei treni, autobus, stazioni e biglietterie aziendali;

Obiettivi

- informazioni e risposte precise, costanti e di immediata fruibilità;
- tariffe determinate in conformità di disposizioni legislative vigenti;
- rispetto del divieto di fumo su tutti i mezzi e all'interno di tutti i locali aziendali;

Relazioni

- riconoscibilità del personale aziendale front-line;
- servizi sostitutivi in caso di necessità o interruzioni programmate;
- definizione e comunicazione dei servizi minimi in caso di sciopero;
- mobilità facilitata attraverso la libertà di scelta tra soluzioni modali di trasporto;

Tutela

- facile accesso alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

Il Cliente che viaggia con i nostri mezzi ha i seguenti **doveri** da rispettare:

Diritti e Doveri

- salire sui mezzi munito di valido titolo di viaggio;
- occupare un solo posto a sedere;
- mantenere un comportamento educato e civile, tale da non recare disturbo al personale aziendale e agli altri viaggiatori;

Customer Satisfaction

- astenersi dall'oltrepassare o sostare sulla linea di colore giallo dipinta in prossimità del bordo del marciapiede prima che il treno sia entrato in stazione e sia completamente fermo;

- utilizzare i telefonini cellulari a bordo dei mezzi, solo con la suoneria del cellulare disabilitata o abbassata, al fine di non recare disturbo agli altri viaggiatori;

- osservare tutte le prescrizioni aziendali riguardanti il trasporto (leggi, decreti e regolamenti in vigore);

- rispetto delle disposizioni di legge per l'applicazione di sanzioni amministrative pecuniarie;

- uniformarsi alle richieste, avvertenze ed alle indicazioni di servizio del personale addetto, per quanto concerne l'ordine e la sicurezza dell'esercizio;

- osservare il divieto di gettare oggetti dai mezzi di trasporto;

- osservare il divieto di fumo all'interno dei mezzi e dei locali aziendali;

- usare i dispositivi di sicurezza per l'apertura delle porte o i segnali di allarme solo in caso di grave ed imminente pericolo;

- evitare di danneggiare e insudiciare gli arredi dei mezzi e delle strutture.

## Rimborso e itinerari alternativi - Ferrovia

Qualora sia ragionevolmente prevedibile un ritardo superiore a 60 minuti nella destinazione finale, il viaggiatore può scegliere immediatamente tra:

### a) il rimborso del prezzo del biglietto senza alcuna trattenuta:

- per la parte di viaggio non ancora effettuato;
- per l'intero viaggio (compresa la parte già effettuata) se la prosecuzione del viaggio non è più utile in relazione alla programmazione iniziale. Inoltre, in questo caso, il viaggiatore può chiedere di tornare al punto di partenza non appena possibile;

### b) il proseguimento del viaggio verso la destinazione finale:

- non appena possibile con gli autoservizi sostitutivi messi eventualmente a disposizione o con il primo treno utile oppure seguendo un itinerario alternativo senza pagamento dell'eventuale differenza di prezzo.
- anche in data successiva.

## La responsabilità del cliente

Il cliente è responsabile dei danni che arreca all'azienda durante il viaggio, sia ai mezzi di trasporto che al personale dipendente. Il cliente è altresì responsabile dei danni alla persona, arrecati ad altri viaggiatori o a terzi non passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio. Per i danni causati da viaggiatori minori di età e/o incapaci, risponde l'esercente la patria potestà o tutela. La sanzione amministrativa per il mancato rispetto delle norme contenute nel regolamento aziendale è fissata dalla L.R. 18/2002 a seconda della tipologia di infrazione e della sua gravità (art. 32 comma 3).

Presentazione

Principi

Servizi

Obiettivi

Relazioni

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

# 08 Customer Satisfaction

Presentazione

Principi

La nostra azienda attua un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi, al fine di misurare puntualmente:

- il grado di soddisfazione del cliente per gli indicatori per i quali è prevista la misurazione attraverso indagini di mercato, al fine di verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- il livello di percezione globale di ciascun fattore di qualità, misurato in termini di percentuale di persone soddisfatte della componente del servizio presa in esame;
- l'andamento della fenomenologia collegata al reclamo;

Servizi

Obiettivi

Le modalità di rilevazione dei risultati vengono realizzate attraverso:

- questionari;
- rilevazione a campione;
- rilevazione attraverso sondaggi.

Relazioni

Risultati annuali dei principali fattori della qualità del viaggio (novembre 2022)

Tutela

Diritti e Doveri

Customer Satisfaction

MACROFATTORI	PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE TRENO	PERCENTUALE DI SODDISFAZIONE BUS
Overall	84,6	88,7
Sicurezza	85,2	88,6
Regolarità/organizzazione	71,7	72,6
Pulizia	75,5	72,6
Comfort	83	83,6
Servizio commerciale	76,8	84,4
Informazioni	72,2	75,8
Personale	86,5	83,9
Attenzione all'ambiente	74,7	56,8
Integrazione modale	64,7	66,9

