



2025

Relazione sulla qualità dei servizi di Ferrovie del Sud Est



INDICE

Premessa.....	3
1. Informazioni e biglietti.....	4
2. Puntualità, ritardi, soppressioni dei servizi e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.....	6
3. Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni.....	8
4. Indagini sul grado di soddisfazione della clientela	10
5. Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio	11
6. Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta e discussioni con le organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta	15



Premessa

In applicazione dell'articolo 29 del Regolamento (UE) n. 782/2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito Regolamento), le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio (Relazione sulla qualità dei servizi).

Con il presente documento, Ferrovie del Sud Est (FSE) intende fornire informazioni sugli standard di qualità del servizio, con particolare riferimento ai seguenti elementi: informazioni e biglietti, puntualità, ritardi e soppressioni dei servizi e principi generali in caso di perturbazioni del traffico, pulizia del materiale rotabile e delle stazioni, indagine sul grado di soddisfazione dei passeggeri, trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

Le informazioni riportate nel presente documento sono fornite sulla base dei dati disponibili secondo le modalità e tecnologie di rilevazione in uso e diffuse, con differenti livelli di dettaglio, anche attraverso specifiche pubblicazioni di FSE, quali le Condizioni Generali di Trasporto dei passeggeri, la Carta dei Servizi, nonché sul sito istituzionale di FSE.

Il documento è consultabile sul sito fseonline.it (di seguito sito) e sul sito dell'Agenzia dell'Unione Europea per le Ferrovie (European Union Agency for Railways).

Gli standard relativi alla qualità del servizio, alla tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza del personale sono costantemente verificati nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato (che include salute e sicurezza sul lavoro, qualità e ambiente), per il quale Ferrovie del Sud Est ha ottenuto i Certificati di conformità alle norme UNI ISO 45001:2018, UNI ISO 9001:2015, UNI ISO 14001:2015, Certificato di sicurezza unico per il trasporto passeggeri e Certificato di conformità del soggetto responsabile della manutenzione dei veicoli ferroviari.



1. Informazioni e biglietti

Informazioni durante il viaggio

Le informazioni a bordo treno sono fornite direttamente dal personale di bordo, attraverso il sistema di diffusione sonora, ovvero tramite sistemi di diffusione sonora e monitor in base alle caratteristiche dei treni. Le informazioni in tempo reale sulla circolazione ferroviaria sono disponibili sul sito fseonline.it (con possibilità di stampare l'orario di arrivo nella stazione di proprio interesse) e per talune informazioni particolarmente rilevanti, nella sezione Infomobilità treni del sito fseonline.it

Ferrovie del Sud Est fornisce informazioni ai passeggeri anche attraverso altri canali:

- Canale Whatsapp **FSE Infomobilità**
- Centralino telefonico al numero verde 800 07 9090.

Gestione delle richieste di informazioni in stazione

Il personale di FSE fornisce informazioni su orari e servizi, modalità di fruizione di questi ultimi nonché di acquisto dei titoli di viaggio, andamento della circolazione e assistenza in caso di criticità e perturbazioni del traffico ferroviario.

Nelle principali stazioni sono attivi servizi di Customer Service dedicati, attraverso i quali è possibile richiedere informazioni sul servizio o per esempio su come presentare richieste di Reclami o Rimborsi/indennizzi. Nelle principali stazioni e in quelle minori, laddove le circostanze lo richiedano (ad esempio, durante la stagione estiva e periodi con maggiore afflusso di viaggiatori), sono attivati desk per l'assistenza alla clientela.

Modalità con le quali sono fornite le informazioni su orari dei treni e tariffe

Le informazioni sono fornite attraverso numerosi canali, tra cui: il sito web, il personale di customer care in stazione, le biglietterie self-service, il call center, l'ufficio gruppi FSE, le agenzie di viaggio Trenitalia autorizzate. In particolare, sul sito sono disponibili le informazioni di pronta utilità necessarie alla migliore organizzazione del viaggio, tra cui:

- le Condizioni Generali di Trasporto applicabili e i contenuti della Carta dei Servizi, nonché i diritti sanciti dalla normativa europea e nazionale applicabile;
- gli orari e le tariffe;
- le condizioni di accesso e il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità e a mobilità ridotta (PMR);
- le condizioni per l'accesso di biciclette;



- le interruzioni di linea, soppressione dei servizi, scioperi del personale;
- le procedure per la presentazione di reclami;
- l'offerta oraria di Ferrovie del Sud Est

Sistemi di acquisto dei biglietti

I biglietti possono essere acquistati attraverso:

- sito fseonline.it (consultabile anche da smartphone)
- sito trenitalia.com (consultabile anche da smartphone)
- app Trenitalia
- biglietterie Trenitalia di stazione, biglietterie self-service FSE e Trenitalia e agenzie di viaggio Trenitalia
- punti vendita in Italia

Per maggiori informazioni **Punti vendita e biglietterie (fseonline.it)**

La Regione Puglia può disporre il rilascio da parte di FSE di documenti di viaggio per la circolazione gratuita sui servizi di trasporto, (art.30 L.R. 18 del 31 ottobre 2002 - Regione Puglia) per le seguenti categorie di cittadini:

- i privi di vista per cecità assoluta o con residuo visivo non superiore ad un decimo in entrambi gli occhi con eventuale correzione e loro eventuale accompagnatore, se ne è riconosciuto il diritto;
- gli invalidi di guerra, civili di guerra e per servizio, iscritti alla prima, seconda e terza categoria della tabella A) allegata alla legge 18 marzo 1968, n. 113 e successive modificazioni, e loro eventuale accompagnatore, se ne è riconosciuto il diritto;
- gli invalidi civili e i diversamente abili certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore all'80 per cento e loro eventuale accompagnatore se ne è riconosciuto il diritto, nonché gli invalidi del lavoro certificati dall'autorità competente, ai quali sia stata accertata una invalidità in misura non inferiore al 70 per cento.

Per l'emissione di questo tipo di biglietti è necessario inviare una e-mail all'indirizzo arcobaleno@fseonline.it, tutte le informazioni sono disponibili sul sito web.



2. Puntualità, ritardi, soppressioni dei servizi e principi generali in caso di perturbazioni del traffico

La circolazione dei treni è monitorata in tempo reale e, in caso di criticità, viene attivata la comunicazione al personale a bordo treno per informare i clienti. L'output degli elementi fondamentali del servizio (puntualità, anomalie di circolazione, ecc.) è oggetto di analisi quotidiana e di incontri periodici, ove necessario anche con il Gestore dell'infrastruttura, per affrontare le questioni ricorrenti analizzando le cause dei disservizi ed implementare le necessarie azioni correttive.

Ritardo in partenza dalla stazione di origine* 2024		
Tipologia servizio	% ritardo ≤ 5'	% ritardo > 5'
Treni Regionali	92,77%	7,23%

*Percentuale rilevata dal sistema informatico del Gestore dell'infrastruttura.
Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o sciopero (Standard B1).

Ritardo in arrivo nella stazione di destinazione ** 2024				
Tipologia servizio	% ritardo <60'	% ritardo 60'-119'	% ritardo ≥ 120'	ritardo medio (minuti)
Treni Regionali	99,766%	0,226%	0,008%	2,77

**Percentuale rilevata dal sistema informatico del Gestore dell'infrastruttura.
Sono esclusi i ritardi per eventi eccezionali o sciopero (Standard B1).

Piani di emergenza e di gestione della crisi

In caso di perturbazione della circolazione dovuta a situazioni emergenziali vengono attuati i piani di emergenza predisposti dal Gestore dell'infrastruttura e di interfaccia con le Imprese Ferroviarie. Per affrontare specifiche casistiche ricorrenti, vengono elaborati dei piani di emergenza dedicati.

In caso di eventi particolari, sono stati predisposti appositi piani di contingenza con il contributo dei vari attori interessati (es. Gestore dell'infrastruttura)

Ferrovie del Sud Est si è dotata di procedure organizzative che stabiliscono i comportamenti da seguire in situazioni di criticità specifiche (ad esempio, cd. piano neve, sistema soccorso, anomalie rilevanti o inconvenienti di esercizio, ecc.).

In caso di criticità connesse a perturbazioni della circolazione vengono garantiti i servizi di assistenza previsti dal Regolamento, quali ad esempio:

- informazioni tempestive tramite i canali previsti sulla criticità in corso;



- informazioni ai passeggeri tramite i canali previsti sul diritto al rimborso (integrale o parziale) ovvero sull'indennità per ritardo;
- riprogrammazione del viaggio con proseguimento su altro treno o su percorsi alternativi;
- utilizzo di mezzi sostitutivi;
- pernottamenti e distribuzione di generi di conforto nei casi previsti, ove possibile.

In caso di sciopero, Ferrovie del Sud Est pubblica l'elenco dei treni garantiti, consultabile sul sito web, nonché tutte le ulteriori informazioni (ad esempio, orari delle agitazioni sindacali, eventuali fasce protette).

Per informazioni in caso di sciopero o perturbazioni gravi alla circolazione è disponibile anche il numero telefonico gratuito 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.

Soppressioni*** 2024	
Tipologia servizio	% Treni soppressi
Treni Regionali	2,878%

***Percentuale rilevata dal sistema informatico del Gestore dell'infrastruttura (Nessuna esclusione).



3. Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni

Intervalli di pulizia

La pulizia a bordo treno segue un programma di interventi periodici ed occasionali effettuati, per ciascuna categoria di treni, in coerenza e funzione con i programmi di esercizio e di manutenzione nonché delle segnalazioni in corso di esercizio. Nella tabella seguente sono descritte le attività e la frequenza delle principali tipologie di intervento programmato per i treni in servizio commerciale.

Pulizia treni		
Tipologia intervento	Descrizione	Frequenza
Intervento veloce	Attività: pulizia toilette, asportazione sommaria dei rifiuti. Ha lo scopo di ripristinare all'interno del treno una condizione di pulizia accettabile, attraverso la rimozione dei rifiuti, la vuotatura dei portarifiuti e il ricondizionamento minimo delle toilette. L'intervento è eseguito secondo necessità in funzione della frequentazione e quando i tempi di sosta non consentono interventi più approfonditi	Secondo necessità
Intervento di mantenimento	Attività: pulizia toilette, asportazione dei rifiuti, spazzamento e lavaggio del pavimento, spolveratura delle parti maggiormente a contatto con la clientela. Tali attività hanno lo scopo di rimuovere sporcizia, impronte, macchie e polvere accumulata sui pavimenti e sui componenti più soggetti all'uso dalla clientela e di garantire alle toilette una pulizia mirata.	Giornaliera
Intervento di base	Attività: oltre a quelle degli interventi precedenti, lavaggio accurato pavimenti e toilette, lavaggio finestrini e aspirazione e smacchiatura sedili unita a rotazione, se necessario, ad azioni approfondite di pulizia di componenti particolari del rotabile.	Settimanale
Intervento di fondo	Attività: pulizia accurata di tutte le superfici eseguita con idonee attrezzature. Ha lo scopo di ripristinare la migliore condizione igienica con lavaggio accurato di tutti i componenti del rotabile in modo da rimuovere lo sporco anche dalle zone difficilmente accessibili degli interni.	Semestrale



Qualità dell'aria

Le carrozze dei treni sono dotate di un sistema di climatizzazione. Gli impianti di climatizzazione dei veicoli ferroviari, così come quelli di altri mezzi di trasporto, funzionano con un misto di aria di ricircolo e aria di ricambio proveniente dall'esterno. In particolare, tutta l'aria trattata dall'impianto immessa all'interno della carrozza è costituita da circa 2/3 di aria di ricircolo e 1/3 di aria prelevata dall'esterno (almeno 20 m³/h per passeggero) per il necessario rinnovo dell'aria come previsto dalle normative in materia.

A garanzia dell'igiene, funzionalità e affidabilità dei sistemi di climatizzazione, sono presenti filtri per l'aria conformi agli standard richiesti che sono periodicamente sostituiti, come previsto dai piani di manutenzione specifici per tipologia di rotabile. La manutenzione degli impianti di climatizzazione, oltre ai controlli periodici a garanzia della qualità dell'aria, prevede due fondamentali controlli generali, prima dell'utilizzo nella stagione estiva ed invernale.

Disponibilità di toilette

Tutti i treni sono dotati di toilette, i treni ATR ed ETR sono attrezzati con toilette per disabili. In aggiunta gli ETR sono dotati di fasciatoio.

Pulizia delle stazioni

Per quanto riguarda la pulizia nelle stazioni si rinvia a quanto comunicato dal rispettivo gestore della stazione.



4. Indagini sul grado di soddisfazione della clientela

La misurazione della qualità percepita dai clienti viene effettuata attraverso periodiche rilevazioni di Customer Satisfaction tramite interviste ai viaggiatori a bordo dei treni. La soddisfazione della clientela viene rilevata da istituti di ricerca indipendenti.

Come indicato dalla delibera ART 16/2018, la scala di valutazione dei giudizi adottata prevede valori compresi tra 1 e 9, dove 7 rappresenta il primo livello di soddisfazione e 9 il massimo.

MACROFATTORI	<i>(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 7 a 9 in una scala da 1 a 9)</i>
Viaggio nel complesso	66,9
Sicurezza	68,3
Regolarità/organizzazione	51,5
Pulizia	42
Comfort	58,9
Accessibilità	64
Servizio commerciale	69,9
Informazioni	63,9
Personale	72,2

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di FSE anno 2024

Indagine sulla soddisfazione dei frequentatori delle stazioni <i>Complessivamente, pensando a tutto il 2024, quanto è soddisfatto della pulizia, dei percorsi interni, dell'illuminazione, della manutenzione e del decoro di questa stazione?</i>	<i>(% passeggeri che hanno espresso una valutazione da 7 a 9 in una scala da 1 a 9)</i>
Bari Sud Est	74,4
Adelfia	39
Putignano	60,1
Alberobello	41,7
Valenzano	53,5
Martina Franca	48,8
Zollino	15
Casarano	43,8
Gallipoli	65,7
Maglie	52,1

Fonte: Indagine di Customer Satisfaction di FSE anno 2024



5. Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio

Modalità con le quali le Imprese Ferroviarie informano i passeggeri in merito ai loro diritti

FSE fornisce ai passeggeri le informazioni in merito ai loro diritti e obblighi tramite il proprio sito, nelle stazioni, tramite il call center e attraverso il personale di assistenza in stazione e a bordo treno.

Inoltre, le informazioni sulle modalità per contattare l'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) per presentare segnalazioni ai sensi del Regolamento sono disponibili anche nella Carta dei Servizi pubblicata sul sito.

Procedura applicata per la gestione dei reclami

I reclami, in ottemperanza alla Delibera ART 28/2021 possono essere trasmessi attraverso:

- modulo web di segnalazione, disponibile sul sito (anche in inglese);
- posta raccomandata utilizzando eventualmente anche l'apposito modulo cartaceo.

I reclami sono gestiti attraverso una piattaforma informatica.

Numero di reclami e risultati

Nelle tabelle seguenti sono riportati i dati relativi ai reclami. Nella riga “numero di reclami pervenuti” sono inclusi quelli arrivati nell'anno di riferimento (inviati direttamente dai clienti e arrivati per competenza da altre strutture). Il numero delle pratiche processate include, oltre ai reclami chiusi, quelli chiusi con richiesta al cliente di ulteriori informazioni. Alcuni reclami processati nell'anno di riferimento possono riguardare disservizi verificatisi nell'anno precedente. La differenza tra il numero di reclami pervenuti e quelli processati, è principalmente imputabile al flusso dei reclami ricevuti e ai tempi di lavorazione.

Reclami per servizi ferroviari - 2024	
Numero reclami pervenuti	327
Numero reclami processati	232
Tempo medio di risposta (giorni)	21

Fonte: Elaborazione su dati CRM Ferrovie del Sud Est



In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera ART n. 28/2021, nella tabella sottostante sono riportati i motivi di reclamo (disservizi) segnalati nel corso del 2024 dai clienti dei servizi connotati da Oneri di servizio pubblico (di seguito, OSP), catalogati in conformità alle voci individuate nel modulo reclamo reperibile sul sito web istituzionale dell'ART.

Motivo del reclamo	%
Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni	36,1%
Altro	23,9%
Modalità di vendita dei biglietti	8,6%
Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza	8,6%
Qualità del servizio	7,0%
Assistenza in caso di soppressioni dei servizi o ritardo	4,9%
Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo	4,9%
Informazioni prima e durante il viaggio	1,8%
Sistemi di informazione di viaggio e di prenotazione	1,8%
Difficoltà nella presentazione del reclamo	0,9%
Trasporto biciclette	0,6%
Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta	0,3%
Informazioni sui diritti dei passeggeri	0,3%
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	0,3%



Rimborsi biglietti

Nel caso in cui il passeggero, per proprie esigenze, intenda rinunciare all'intero viaggio, prima della partenza del treno, può chiedere il rimborso del biglietto, con applicazione di una trattenuta pari al 20%. La richiesta deve essere effettuata entro le 23:59 del giorno precedente la data indicata sul biglietto. Non è previsto il rimborso se la somma da corrispondere, dopo l'applicazione della ritenuta, è pari o inferiore a 8,00 euro.

Qualora la mancata effettuazione del viaggio sia dovuta a fatto imputabile a Ferrovie del Sud Est o ad ordine dell'Autorità pubblica (es. per soppressione del treno, prevedibile ritardo in arrivo alla destinazione finale superiore a 60 minuti, ecc.) è previsto il rimborso integrale del biglietto.

Le casistiche per l'erogazione del rimborso e le modalità di richiesta sono state pubblicate sul sito fseonline.it e costantemente aggiornate.

Indennità per ritardo

Indennità per ritardo superiore ai 59 minuti

Il titolare di un biglietto di corsa semplice ferroviario in caso di ritardo e/o soppressione, se non è dovuto ai sensi della normativa applicabile il rimborso del prezzo del biglietto, ha diritto ad un indennizzo minimo, pari a:

- a) il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- b) il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Non ha titolo all'indennità se prima dell'acquisto del biglietto il passeggero informato del ritardo (informazione diffusa tramite media, personale FSE, in stazione e sul sito web fseonline.it prima dell'acquisto del biglietto) oppure se il ritardo nell'ora di arrivo proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base ad un percorso alternativo è inferiore a 60 minuti.

L'indennità non viene, inoltre, riconosciuta per i biglietti gratuiti e se risulta di importo inferiore a **2 euro** a viaggiatore.

Inoltre, in ottemperanza a quanto previsto dalla Misura 7 della Delibera ART n. 106/2018, Ferrovie del Sud Est riconosce uno specifico indennizzo ai titolari di abbonamento che, nel periodo di validità dello stesso incorrano in un susseguirsi di ritardi o soppressioni nella tratta indicata sul titolo di viaggio. In particolare, ai titolari di abbonamento 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.

L'indennità per ritardo può essere richiesta a partire dal giorno seguente la data in cui si è verificato il disservizio (ritardo) **fino a dodici mesi successivi** tramite web form presente sul sito web fseonline.it.

Indennità aggiuntiva per persone con disabilità o a mobilità ridotta (PMR)

In ottemperanza alla Delibera 106/2018, 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. FSE si impegna a riconoscere l'indennizzo di importo pari a euro 15 anche nel caso in cui l'importo del biglietto sia inferiore a 4€.

L'indennità può essere richiesta, fino a dodici mesi dal giorno in cui si è verificato il disservizio, tramite:

- web form disponibile sul sito fseonline.it;
- per posta, alla Direzione Aziendale, ufficio Commerciale e Customer Care, via Amendola 106/D, 70126 Bari

Principali iniziative e misure adottate per migliorare eventualmente le procedure

Con riferimento al trasporto ferroviario, si evidenziano in particolare:

- prosecuzione del rinnovo della flotta, con nuovi treni elettrici dotati delle tecnologie più avanzate e possibilità di essere personalizzati con un'ampia scelta d'interni, moduli e accessori (porta bici, porta sci, porta bagagli, ecc.), in grado di fornire numerosi servizi di bordo, tra cui , sistema audio video e videosorveglianza live;
- previsione della sperimentazione su alcuni treni del servizio di vendita di snack confezionati e bevande fredde a bordo dei treni regionali mediante vending machine, con lo scopo di migliorare l'esperienza di viaggio;
- ulteriore intensificazione dell'attività tesa alla sottoscrizione di accordi commerciali e di co-marketing per la promozione dei maggiori eventi sul territorio pugliese.



6. Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta e discussioni con le organizzazioni rappresentative delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

Procedura di assistenza adottata

Per usufruire dell'assistenza è necessario prenotare 24 ore prima del servizio desiderato, telefonando al numero verde 800 07 9090 (dal lunedì al venerdì, dalle ore 6:30 alle 19:30; il sabato, domenica e festivi, dalle ore 6:30 alle 13:30).

Tutte le richieste pervenute al numero verde sotto le 24h di anticipo, vengono sempre e comunque trattate nel limite delle possibilità gestionali dell'azienda.

Negli orari dei treni, esposti al pubblico in tutte le stazioni e consultabili su questo sito web, è riportata l'indicazione dei treni garantiti con materiale rotabile idoneo al trasporto delle "persone a mobilità ridotta".

Nelle Stazioni gestite da RFI (Lecce, Bari Centrale e Taranto Centrale), il servizio di Assistenza alle persone con disabilità o mobilità ridotta viene garantito dal circuito "Sale Blu" il cui servizio viene prestato secondo le modalità proprie del gestore che prevedono sempre e comunque un tempo minimo di preavviso.

Annualmente le associazioni di categoria sono coinvolte nella stesura della Carta dei Servizi di Ferrovie del Sud Est.