

# Carta dei Servizi

---



Ferrovie del Sud Est  
e Servizi Automobilistici Srl

Azienda certificata per il sistema qualità UNI EN ISO 9001:2000  
e per il sistema per la responsabilità sociale SA 8000

# Sommario

<b>Presentazione: “I clienti e le persone la nostra missione”</b> .....	3
<b>La carta dei servizi</b>	
- Cos'è .....	5
- I principi fondamentali che ci guidano.....	6
<b>La società FSE: “Una storia di impegno per la mobilità”</b>	
- Storia & Numeri .....	7
- Sviluppi futuri .....	8
<b>Obiettivi ed impegni di FSE: “Continuare migliorando”</b>	
- La qualità un impegno continuo.....	9
<b>La qualità: “Sempre più cura e attenzione”</b>	
- Qualità e risorse: lo scenario in cui operiamo .....	11
- La qualità per il cliente - Fattori di qualità .....	11
- Sistema di monitoraggio.....	15
- La relazione con il cliente: il rispetto reciproco (la sua tutela, le sue responsabilità) ....	16
- La relazione con il cliente: il rispetto della sua tutela.....	16
- La relazione con il cliente: il rispetto dei nostri servizi (le sue responsabilità).....	18
- Agevolazioni e attenzioni per il cliente .....	22
<b>Appendice</b> .....	25

## “I clienti e le persone la nostra missione”

**G**entili clienti,

La soddisfazione delle esigenze ed aspettative della clientela insieme al rispetto per i collaboratori sono la **mission** delle Ferrovie del Sud-Est.

La carta dei servizi è il documento che testimonia questa vocazione.

Rappresenta la dichiarazione di quello che offriamo e del modo in cui lavoriamo per migliorare la qualità del servizio e contemporaneamente l'impegno di tener conto di quello che riceviamo in opinioni, incoraggiamento e fiducia dai clienti che utilizzano i nostri servizi.

Solo nel costante dialogo tra noi, il personale e i nostri clienti possiamo sviluppare maggiore qualità e maggiore soddisfazione.

Questo è l'impegno che FSE vuole assumersi.

## La carta dei servizi

### • Cos'è

La Carta dei Servizi è un documento che rende visibile e misurabile l'impegno delle Ferrovie del Sud-Est con la clientela nell'assicurare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Visibile e misurabile poiché nella "Carta" abbiamo riportato specifici fattori di qualità del servizio, impegnandoci a garantirne uno standard (livello) che soddisfi adeguatamente le esigenze dei nostri clienti e ne rispetti il diritto alla mobilità, costituzionalmente tutelato.



Tale impegno si traduce, per noi, in azioni che ricercano il miglioramento per ciò che riguarda:

- la partecipazione del cliente ad innalzare il livello del servizio offerto;
- la definizione dei fattori base della qualità del servizio offerto;
- l'impegno dell'Azienda per il monitoraggio e l'allineamento delle prestazioni promesse e percepite dal cliente;
- il coinvolgimento del personale, a tutti i livelli, per conseguire obiettivi di qualità crescente nell'offerta del servizio;
- la capacità di attrarre al servizio nuove fasce di potenziali clienti.

Per questo troviamo nella "Carta" uno straordinario strumento di comunicazione dinamica e di incontro tra noi FSE e i nostri Clienti.

- I principi fondamentali che ci guidano

Le FSE 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. Facciamo di questi principi una guida certa.



### **Eguaglianza ed imparzialità**

Il servizio offerto da FSE è accessibile a tutti, senza alcuna discriminazione verso singoli o categorie. Abbiamo l'impegno al miglioramento dell'accessibilità sui nostri mezzi e strutture a beneficio dei soggetti diversamente abili o con difficoltà motorie, in rapporto alla capacità economica aziendale. Tale principio è compatibile con le varie forme di tariffe differenziate e comunque applicate con regole certe e rese pubbliche puntualmente.

### **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 con l'intento di ridurre quanto più è possibile il disagio. I servizi minimi in caso di sciopero sono consultabili sul sito internet [www.fseonline.it](http://www.fseonline.it)

### **Partecipazione**

Le FSE, trovando nella partecipazione il principio ispiratore, 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) per il miglioramento generale del servizio.

### **Efficacia ed efficienza**

FSE si impegna 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**

FSE si impegna, 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.

## La società FSE: “Una storia di impegno per la mobilità”

### • Storia & Numeri

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

Questo impegno si traduce con l'evidenza di alcuni numeri che riportiamo di seguito per la valutazione dei nostri clienti:

#### 1.1 Rete Ferroviaria

La rete ferroviaria si estende per complessivi 473 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 ionico-salentino con le linee Martina F. - Lecce, Novoli - Gagliano, Lecce - Gallipoli, Casarano - Gallipoli, Zollino - Gagliano e Maglie - Otranto.

- Totale stazioni: 56
- Totale Assuntorie di stazione e fermate: 35.



La rete ferroviaria aziendale è interconnessa a quella di R.F.I. nelle stazioni di Bari C.le, 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.

Per sviluppare l'utilizzo del sistema di trasporto integrato FSE treno e/o autobus, viene consentito ai clienti in possesso di abbonamento mensile, di utilizzare indifferetemente i due modi di trasporto sulle relazioni aventi la medesima origine e destinazione, con validità che nel periodo estivo è estesa all'intera giornata; con eccezione della fascia oraria compresa tra le ore 6,30 e le ore 8,59 nel periodo invernale.

## 1.2 Rete Automobilistica

La rete automobilistica sviluppa 2.500 km di linee così ripartite:

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

La rete automobilistica dispone di circa 1500 fermate.

### • Sviluppi futuri

Intendiamo proseguire sulla strada già intrapresa.

- Contiamo di incrementare la copertura del territorio, attraverso l'intermodalità e l'integrazione con altre realtà del trasporto.
- Contiamo di migliorare velocità, comfort e sicurezza del viaggio.
- Abbiamo attrezzato più del 50% delle nostre linee ferroviarie con sistemi di sicurezza automatizzati per evitare ogni errore umano e contiamo di proseguire in tale azione.
- Stiamo procedendo a razionalizzare, in accordo con le amministrazioni locali, i passaggi a livello per aumentare la sicurezza stradale e ferroviaria.
- Stiamo ammodernando circa il 50% del nostro materiale rotabile di trazione.
- Stiamo sostituendo 155 autobus (quasi il 50% del parco) con altrettanti nuovi allestiti Gran Turismo e dotando una parte di essi di sistemi a bassa emissione di gas nocivi.
- Stiamo dotando di barriere gli ultimi passaggi a livello che ne erano ancora privi.
- Stiamo per realizzare due nuove officine per la manutenzione dei rotabili ferroviari.

Intendiamo proseguire su questa strada per continuare la nostra storia

## Obiettivi ed impegni di FSE: “Continuare migliorando”

- La qualità un impegno continuo

La politica di FSE è improntata al perseguimento della Qualità quale strumento necessario per ottenere il soddisfacimento 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.

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, sulla base di:

- reclami e suggerimenti della Clientela;
- grado di soddisfazione dichiarato dal Cliente;
- manutenzione dei rotabili e degli Impianti;
- sicurezza del servizio offerto;
- valutazione dei fornitori

L'Azienda considera le Risorse Umane interne come elemento fondamentale su cui basare lo sviluppo del proprio Sistema di Qualità e, a tal fine, è attenta alla formazione e valutazione del proprio personale. Proprio per garantire il raggiungimento di tali obiettivi, noi FSE e Servizi Automobilistici s.r.l. abbiamo deciso di certificarci UNI EN ISO 9001:2000 (ottenendo la Certificazione nell'anno 2002) realizzando il nostro Sistema di Qualità Aziendale, dapprima per la:

- "Progettazione ed Erogazione dei servizi di Trasporto pubblico Locale su Gomma",

estendendolo, quindi alla:

- Progettazione ed Erogazione dei Servizi di Trasporto Pubblico a Mezzo Ferrovia;
- Progettazione e Gestione (Manutenzione Ordinaria e Straordinaria) dell' Infrastruttura Ferroviaria

Nell'anno 2003 abbiamo ottenuto anche il Certificato per la Responsabilità Sociale Norma SA 8000:2001, che attesta il nostro costante impegno a rispettare i principi di piena tutela del lavoro e dei diritti dei lavoratori.

Nello svolgimento della propria attività, le Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici srl, infatti:

- non attuano né favoriscono l'uso di lavoro minorile;
- non utilizzano né ricorrono all'uso del lavoro obbligato;
- adottano adeguate misure in materia di sicurezza e salute per garantire luoghi di lavoro sicuri e salubri;
- rispettano il diritto di tutto il personale alla associazione sindacale ed alla contrattazione collettiva da parte delle OO.SS.;
- non attuano né danno sostegno a qualsiasi forma di discriminazione;
- nell'adottare provvedimenti disciplinari rispettano il principio del contraddittorio ed il diritto inalienabile alla difesa in ossequio alla normativa vigente;
- applicano il vigente CCNL di categoria e gli accordi aziendali in materia di orario di lavoro e retribuzioni erogate.

Per garantire pieno valore al rispetto e tutela dei diritti dei lavoratori, in special modo delle categorie più deboli, FSE e Servizi Automobilistici s.r.l. intendono coinvolgere i terzi con cui si relazionano in un rapporto di collaborazione costruttiva, al fine di garantire più equi standard di lavoro e la concreta applicazione dei requisiti delle Norme per la Responsabilità Sociale.



## La qualità: “Sempre più cura e attenzione”

### • Qualità e risorse: lo scenario in cui operiamo

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: è in via di ultimazione, infatti, la sostituzione di buona parte del parco autobus con altrettanti veicoli nuovi, ad emissione ridotta, dotati di aria condizionata e di allestimento interno del tipo gran turismo; analogamente, nel servizio ferroviario, è in corso un importante rinnovo del parco rotabile con la immissione in esercizio di nuove locomotive, di confortevoli carrozze adeguatamente rimodernate e con la costruzione di nuovi treni, dotati anch'essi di impianto di climatizzazione interno e di ogni comfort. Con tali interventi riteniamo di poter conseguire un significativo miglioramento nella qualità del servizio reso alla clientela.



### • La qualità per il cliente - Fattori di qualità

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:

- la sicurezza del viaggio;
- la sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- la regolarità del servizio;
- la pulizia e le condizioni igieniche;
- le informazioni alla clientela;

- il comfort del viaggio;
- l'attenzione all'ambiente e servizi aggiuntivi;
- gli aspetti relazionali.

### **Sicurezza del viaggio**

Essa va intesa come assenza di rischio per il cliente. Dai dati aziendali in possesso, si evidenzia una percentuale di incidenti prossima allo zero, sia nel trasporto ferroviario che in quello automobilistico. Pertanto, il livello di sicurezza del viaggio è da ritenersi molto elevato, come evidenziato dai dati contenuti nell'Allegato alla Carta dei Servizi pubblicato annualmente.

### **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 F.S.E. garantiscono una buona regolarità in termini di effettuazione di corse programmate e una discreta regolarità in termini di rispetto degli orari.

Quest'ultima risente, come precedentemente evidenziato, sia della caratteristica strutturale a semplice binario della linea ferroviaria sia della residua presenza nel parco, di materiale rotabile vetusto, così come risulta dai dati aziendali riportati nell'Allegato alla Carta dei Servizi.

Soddisfacente risulta, peraltro, la regolarità del servizio automobilistico sia in termini di puntualità delle corse che di effettuazione delle corse programmate.

Le corse programmate e non effettuate sono imputabili a scioperi del personale, o a interruzioni della circolazione per fatti accidentali o non preventivabili o, in taluni casi, a improvvise avarie dei mezzi. 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 seguenti 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 e Martina-Francavilla è in esercizio un moderno sistema di controllo centralizzato del traffico (CTC), che ha consentito di migliorare la regolarità della circolazione ferroviaria.

### **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.

### **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 in tutte le stazioni, quotidiani per comunicati stampa, il sito internet aziendale, pagine dedicate su Mediavideo (pagg. 664-665). Ogni stazione ferroviaria risponde alla richiesta di informazioni, anche telefoniche, durante l'arco della giornata lavorativa. Le informazioni concernenti i servizi automobilistico e ferroviario possono essere richieste in generale, contattando telefonicamente le biglietterie aziendali di Bari, Taranto e Lecce, le biglietterie delle stazioni ferroviarie, i punti vendita diffusi sul territorio, il numero verde 800-079090, o anche mediante l'indirizzo di posta elettronica [info@fseonline.it](mailto:info@fseonline.it) o collegandosi al sito web: [www.fseonline.it](http://www.fseonline.it)

### **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 che risente, in ogni caso, dell'età dei mezzi ferroviari ed automobilistici. A tale ultimo riguardo, l'azienda è attualmente impegnata in un consistente rinnovo del materiale rotabile ferroviario e automobilistico, al termine del quale sarà sostituito quasi il 50% del parco autobus e delle automotrici ferroviarie in esercizio, con certo miglioramento del comfort di viaggio. Tutti i nuovi mezzi saranno dotati di impianto di climatizzazione a bordo.



### **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 e con tale impegno vogliamo continuare a prenderci cura dell'ambiente.

Abbiamo in esercizio diversi tipi di autobus, alcuni dei quali con pianale ribassato e inclinabile che facilita l'accesso alle persone anziane, ai non vedenti accompagnati e, in genere, ai soggetti con difficoltà motorie.

Disponiamo inoltre, di un limitato numero di autobus dotati di pedana mobile e di posto attrezzato per il trasporto di un diversamente abile su carrozzella, con cui possiamo occasionalmente assicurare detto servizio solo su specifiche corse delle relazioni automobilistiche, meglio individuate sul sito web aziendale o negli appositi avvisi esposti nelle stazioni e biglietterie aziendali o contattando telefonicamente gli Uffici del Servizio Autolinee.

La clientela interessata dovrà, in ogni caso, contattare con preavviso di 48 ore i numeri telefonici aziendali 080/5462243-230 del Servizio Autolinee di Bari, 0832/668217-244 per Lecce, 099/4715901-902 per Taranto, al fine di definire e concordare il trasporto della persona diversamente abile.

### **Aspetti relazionali**

Tutto il personale in servizio nelle stazioni e biglietterie aziendali, sui treni e sugli autobus, è riconoscibile dalla divisa aziendale.

L'azienda cura che le comunicazioni, sia verbali che scritte, avvengano con linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti e adotta indirizzi atti a stabilire, in genere, rapporti di fiducia e collaborazione con la clientela.

È stata, pertanto, avviata un'idonea azione per il miglior raggiungimento di tali finalità, attraverso la predisposizione di un regolamento interno e di idonee attività formative mirate alla cura del rapporto del personale con la clientela.

Attualmente è in corso un processo formativo che interessa tutto il personale con responsabilità di uomini e mezzi, col fine dichiarato di sviluppare un approccio di "Quality Management Performance" che garantisca in modo coerente un modello di gestione per realizzare con la massima efficacia i principi del Sistema di Qualità (leadership condivisa, approccio sistemico alla gestione, coinvolgimento..)

## • Sistema di monitoraggio

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, i cui valori sono riportati nell'Allegato alla Carta dei Servizi.

Le modalità di rilevazione dei risultati vengono realizzate attraverso:

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

Nell'Allegato pubblicato annualmente sono riportati i risultati del monitoraggio sulla qualità del servizio e la distribuzione della percezione globale del grado di soddisfazione della Clientela in ordine ad ogni singolo fattore di qualità, nonché la misura degli indicatori dei fattori di qualità risultante dai rilevamenti effettuati nell'anno di riferimento.



- La relazione con il cliente: il rispetto reciproco *(la sua tutela, le sue responsabilità)*

**A**bbiamo molto a cuore la cura delle relazioni con il cliente, in tutti i “momenti di verità”: tutti quei momenti, cioè, in cui entra in contatto con noi (per informazioni, chiarimenti, acquisto biglietti, reclami, ecc.), utilizza i nostri servizi, richiede l’ascolto e la comprensione delle sue aspettative, il confronto con le sue opinioni. Per tale motivo svolgiamo regolarmente specifiche indagini di gradimento, e analizziamo i motivi della sua insoddisfazione. Chiediamo per questo ai nostri clienti di collaborare con noi rispondendo alle interviste o compilando appositi questionari sul servizio erogato e di aiutarci a migliorare la nostra qualità rispettando i nostri mezzi e strutture, utilizzando correttamente i titoli di viaggio acquistati, confrontandosi costruttivamente con noi sulle problematiche di volta in volta evidenziate. Tutto ciò ci permetterà di continuare con fiducia il nostro viaggio insieme per lungo tempo.

- La relazione con il cliente: il rispetto della sua tutela

#### **Procedure per Proposte e Reclami**

Per facilitare e rendere tempestive le comunicazioni del cliente riguardo motivi di miglioramento e/o delusione delle proprie aspettative relativamente ad uno o più requisiti dell’offerta di trasporto, abbiamo reso disponibili diversi modi di contatto:

- In tutte le nostre Stazioni ferroviarie, biglietterie aziendali del servizio automobilistico, agenzie viaggiatori e punti vendita convenzionati per la vendita di biglietti ferroviari e automobilistici, è messo a disposizione del viaggiatore un registro “Reclami” su cui è possibile registrare un reclamo e/o un suggerimento per comunicare:
  - utili indicazioni alla fornitura di un servizio di trasporto più vicino alle aspettative del cliente;
  - una non coerenza riscontrata nella erogazione del servizio rispetto alle aspettative definite dalla carta della mobilità;



Per dare riscontro certo alle proposte e ai reclami dei clienti è prevista la forma scritta:

- utilizzando il modulo prestampato contenuto nel suddetto registro. In tal caso, le stazioni ferroviarie, le biglietterie e punti vendita convenzionati provvederanno ad inoltrare una copia della proposta/reclamo alla Direzione delle Ferrovie del Sud Est;
- direttamente, a cura del viaggiatore, mediante:
  - trasmissione a mezzo posta tradizionale, da inviare alla Direzione Esercizio, Via Amendola n. 106/D - 70126 Bari
  - via Fax al numero 080/5462280
  - con posta elettronica: info@fseonline.it

*Per assicurare la più completa affidabilità la nostra Azienda si impegna a dare riscontro al cliente-viaggiatore entro 30 giorni dalla data di ricevimento risultante dal proprio protocollo interno.*

### **Procedure per i rimborsi**

L'Azienda ha provveduto ad esplicitare i casi che danno diritto a forme di rimborso del titolo di viaggio e relative modalità, di cui viene data ampia esposizione in appendice alla presente Carta. Ulteriori chiarimenti potranno essere forniti alla clientela, presso le stazioni ferroviarie, le biglietterie aziendali del servizio automobilistico e le agenzie viaggiatori convenzionate.

### **Copertura assicurativa per danni alle persone ed alle cose**

La nostra Azienda dispone di idonea garanzia assicurativa per la responsabilità civile derivante da danni, sia di natura fisica che patrimoniale, involontariamente prodotti a terzi (viaggiatori e non) nell'esercizio ferroviario ed automobilistico. La garanzia assicurativa copre gli eventi dannosi prodotti per fatto e colpa del personale aziendale o per cause comunque riconducibili a responsabilità imputabile all'azienda, che si verifichino a bordo dei mezzi ferroviari ed automobilistici, negli impianti e sedi aziendali, destinati all'attività di esercizio. In caso di sinistro, l'interessato deve inviare denuncia scritta, a mezzo lettera raccomandata A/R, indirizzandola a:

**Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici s.r.l.**

**Direzione Esercizio - Via Amendola 106/D -70126 Bari.**

La denuncia del danno subito va presentata entro sette giorni dalla data dell'evento e deve essere corredata dai documenti che possono giustificarlo, dal titolo di viaggio oltre che da:

- generalità del danneggiato;
- data, ora e luogo di avvenimento del sinistro e relative modalità;

- elementi utili alla valutazione di eventuali danni alle persone e/o alle cose (certificazioni sanitarie, etc.);
- autorità pubbliche eventualmente intervenute.

Si rammenta che l'esercizio del diritto al risarcimento danni si prescrive in un anno per i danni subiti in dipendenza dell'esecuzione del contratto di trasporto e in cinque anni per i danni derivanti da fatti illeciti di natura extra-contrattuale.

I termini di prescrizione decorrono dal giorno in cui si è verificato il fatto da cui è derivato il danno.

Le Ferrovie del Sud Est, una volta ricevuta la denuncia, provvederanno a trasmetterla prontamente all'Assicurazione, la quale assumerà la gestione della relativa pratica:

- prendendo contatto con il danneggiato per l'accertamento dei danni;
- se il danno è risarcibile, comunicando al danneggiato la somma offerta per il risarcimento, dopo aver ricevuto la necessaria documentazione;
- se il danno non è risarcibile, dandone comunicazione alle Ferrovie del Sud Est e/o al danneggiato non appena detta circostanza venga rilevata.

## • *La relazione con il cliente: il rispetto dei nostri servizi (le sue responsabilità)*

### **Come utilizzare i nostri Servizi di trasporto: biglietti e abbonamenti**

Per accedere ai servizi di trasporto FSE il cliente deve premunirsi di appropriato documento di viaggio, che può essere delle seguenti tipologie:

- 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 annullato 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.

La vendita dei biglietti ferroviari avviene nelle stazioni abilitate (vedi l'elenco delle stazioni ferroviarie riportato in appendice) o presso i punti vendita convenzionati (vedi elenco dei punti vendita convenzionati per la vendita dei biglietti FSE riportato nell'allegato alla Carta dei Servizi pubblicato annualmente o sul sito web aziendale). Per l'acquisto dei biglietti automobilistici la clientela può rivolgersi presso le biglietterie aziendali di Bari, Lecce e Taranto o presso i già citati punti vendita convenzionati. I biglietti di corsa semplice, ferroviari e automobilistici,

hanno validità sino al giorno 3 gennaio dell'anno successivo a quello di emissione e devono essere utilizzati previa convalida, da effettuarsi:

- per quelli ferroviari, con le apposite macchinette obliterate presenti nelle stazioni;
- per quelli automobilistici, con le analoghe macchinette installate a bordo degli autobus.

In caso di mancanza o di inagibilità delle obliterate nelle stazioni ferroviarie, il viaggiatore, prima di salire a bordo del treno, è tenuto, per non incorrere nelle sanzioni previste, a convalidare il proprio biglietto apponendo nell'apposito spazio, con penna indelebile, la località di partenza e la data di utilizzazione.

Nel caso di mancato funzionamento delle macchine obliterate a bordo dell'autobus, il viaggiatore prima di intraprendere il viaggio, per non incorrere nelle sanzioni previste, deve trascrivere a penna, nell'apposito spazio sul biglietto, la data di utilizzo della corsa.

Identica procedura deve essere osservata dal viaggiatore in possesso di abbonamento automobilistico o ferroviario, mensile o settimanale, che all'atto dell'effettuazione della prima corsa nel mese o nella settimana di validità del biglietto riscontri il mancato funzionamento della obliterate.

*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 non convalidato o convalidato in modo irregolare, 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.*

Sull'intera rete ferroviaria, è previsto l'acquisto di biglietti di corsa semplice a bordo dei treni, con le seguenti modalità:

- a) I Clienti in partenza dalle località di Grotte di Castellana Grotte – Putignano San Pietro Piturno – Putignano in Monte Laureto – San Paolo – Martina Colonne Grassi – Capece – Pascarosia – Sava – Cannole – Giurdignano – Monteroni – Melpignano – Tiggiano – Galugnano (\*) – Morciano (\*), possono acquistare i biglietti di corsa semplice, a bordo del treno, senza alcuna maggiorazione, avvisando il personale prima di salire a bordo.

(\*) solo in caso di biglietteria disabilitata.



- b) I Clienti in partenza da tutte le rimanenti località sede di stazione aziendale, possono acquistare biglietti di corsa semplice, a bordo del treno, avvisando il personale prima di salire a bordo, pagando l'importo complessivo pari a:
- € 5,00 per viaggi con percorrenza fino a 50 Km;
  - € 10,00 per viaggi con percorrenza superiore a 50 Km.
- c) I Clienti provenienti dalle località servite dalle Ferrovie dello Stato che, arrivando nelle stazioni comuni di Francavilla Fontana e Taranto C. (sprovviste di biglietteria FSE), intendono proseguire il viaggio con i treni FSE coincidenti, possono acquistare il biglietto direttamente a bordo del treno, senza maggiorazione, previa esibizione del relativo biglietto FS, avvisando il personale prima di salire a bordo.

### **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).



### **Diritti e doveri del cliente**

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

- accessibilità ai servizi e alle infrastrutture senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni
- sicurezza del viaggio
- sicurezza personale e patrimoniale
- regolarità del viaggio
- pulizia e mantenimento delle condizioni igieniche dei treni, autobus, stazioni e biglietterie aziendali
- 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
- 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
- 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:

- 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 ed 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

- Agevolazioni e attenzioni per il cliente

**Agevolazioni tariffarie in favore di categorie protette**

La Regione Puglia può disporre il rilascio da parte delle Imprese di documenti di viaggio per la circolazione gratuita sui servizi di trasporto, per le seguenti categorie di cittadini:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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; nonchè gli invalidi del lavoro certificati dall'autorità competente, ai quali è stata accertata una invalidità in misura non inferiore al 70 per cento.

**Trasporto ragazzi**

I ragazzi di età inferiore a dieci anni accompagnati singolarmente da persona adulta 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 cm 70x50x30

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 o ammanchi o danni ecc. che possono verificarsi.

**Trasporto animali**

A bordo di treni ed autobus è consentito il trasporto gratuito di piccoli animali domestici custoditi in appositi contenitori, di dimensioni non superiori a 70x50x30, in maniera tale da escludere qualsiasi danno o lesione sia ai viaggiatori che alle vetture.

È ammesso il trasporto gratuito di cani guida in accompagnamento alle persone prive di vista.

A bordo dei treni è ammesso il trasporto, dietro pagamento di biglietto di corsa semplice

ridotto del 50%, di cani muniti di museruola e guinzaglio a condizione che il proprietario li tenga sotto la sua diretta sorveglianza e non rechino disturbo.

A bordo degli autobus è consentito, previo pagamento del biglietto, il trasporto di animali domestici di piccola taglia, purchè custoditi dal possessore in apposito contenitore o provvisti di idonea museruola.

### **Oggetti smarriti**

Ogni oggetto rinvenuto sui mezzi di trasporto o in un luogo aziendale viene immediatamente consegnato, al termine del servizio, all'ufficio Movimento di appartenenza della corsa automobilistica (Bari, Lecce, Taranto) o alla stazione ferroviaria termine di corsa del treno, cui ci si potrà rivolgere per la restituzione.

### **Reperimento della Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è distribuita gratuitamente ed è a disposizione del pubblico presso tutte le stazioni ferroviarie, i punti vendita convenzionati, le biglietterie aziendali e gli Uffici della Direzione Aziendale in Bari alla via Amendola, 106/D.



# APPENDICE

- Mappa della rete
- Elenco stazioni ferroviarie con riferimento telefonico e tipologia dei titoli di viaggio disponibili
- Procedure per i rimborsi
- Scheda per suggerimenti e/o reclami
- Questionario per la customer satisfaction



## La rete ferroviaria



## Stazioni ferroviarie • titoli di viaggio in vendita

IMPIANTO	INDIRIZZO	TELEFONO	CS	AM	AS
ADELFA	Via Marconi, 30	080 4592105	F	F	F
ALBEROBELLO	Viale Margherita	080 4323308	F	F	F
ALESSANO	Strada Prov.Alessano Corsano	348 6008216	F	F	F
ALEZIO	Via G.Garibaldi, 1	0833 282470	AF	F	AF
ANDRANO	Contrada Staz.Ferroviaria, 19	0832 948151	F	F	F
BAGNOLO	Via R. Mancini, 79	348 6008217	F	F	F
BARI C.LE Biglietteria	Via Capruzzi	080 5462446	F	F	F
BARI SUD EST	Via Oberdan	080 5530274	F	F	F
CAMPI	Piazzale Stazione, 4	0832 791695	AF	F	AF
CAPURSO	Via Lattanzio	080 4553572	F	F	F
CARBONARA	Via Stazione	080 5462391			
CARMIANO	Largo Stazione,	0832 601417	AF	F	AF
CASAMASSIMA	Via Stazione	080 671122	F	F	F
CASARANO	Largo Stazione, 1	0832 501015	AF	F	AF
CASTELLANA	Piazza V.Emanuele I, 1	080 4961884	F	F	F
CEGLIE MESSAPICA	Via P. Gatti	0831 384244	F	F	F
CISTERNINO	Via Valle d'Itria	080 4449800	F	F	F
CONVERSANO	Via A. Volta	080 4954600	F	F	F
COPERTINO	Via Ten. Colaci, 147	0832 933536	AF	F	AF
CORIGLIANO	Via Dei Basentani	0836 471055	AF	F	AF
CRISPIANO	Piazzale E. Toti, 4	099 612612	F	F	F
ERCHIE	Via Stazione	0831 763366	AF	F	AF
GAGLIANO	Via Stazione	0833 791097	AF	F	AF
GALATINA	Piazzale Stazione	0836 568722	AF	F	AF
GALATONE	Piazza Pertini, 1	0833 864682	AF	F	AF
GALLIPOLI	Piazza Matteotti	0833 266214	AF	F	AF
GALUGNANO	Via Piave	0832 655252	AF	F	AF
GUAGNANO	Via Puglie, 10	0832 706218	AF	F	AF
LECCE C.LE Biglietteria	Piazza O. Massari	0832 668236	AF	F	AF
LOCOROTONDO	Via Martiri della Libertà, 7	080 4311360	F	F	F
MAGLIE	Largo Stazione	0836 427001	AF	F	AF
MANDURIA	Viale Mancini, 32	099 9739179	AF	F	AF
MARTINA FRANCA	Via Stazione	080 4808151	F	F	F
MATINO	Largo Stazione	0833 510051	AF	F	AF
MELISSANO	Piazzale Stazione, 1	348 6008193	F	F	F

CS = corsa semplice

AM = abbonamento mensile

AS = abbonamento settimanale

F = ferrovia

AF = autolinee e ferrovia

IMPIANTO	INDIRIZZO	TELEFONO	CS	AM	AS
MIGGIANO	Nucleo San Gioacchino	348 7007770	F	F	F
MORCIANO BARBARANO	Contrada Stazione, 1	348 6008191	F	F	F
MUNGIVACCA	Via Stazione	080 5462390	F	F	F
MURO	Via Stazione, 32	348 6008209	F	F	F
NARDO' C.LE	Via Galatone	0833 570460	AF	F	AF
NARDO' CITTA'	Via Sindaco Manieri, 34	0833 871191	AF	F	AF
NOCI	Via C.Battisti, 1	080 4971152	F	F	F
NOICATTARO	ProL. Via Trisorio	080 4796117	F	F	F
NOVOLI	Piazzale Stazione	0832 713736	AF	F	AF
OTRANTO	Viale Stazione, 1	0836 801482	AF	F	AF
PARABITA	Viale Stazione, 1	0833 595513	AF	F	AF
POGGIARDO	Viale Della Repubblica, 4	0836 904248	AF	F	AF
PRESICCE	Piazzale della Stazione, 2	0833 727656	AF	F	AF
PUTIGNANO	Via Petruzzi, 105	080 4054506	F	F	F
RACALE	Via Garibaldi, 115	0833 553821	F	F	F
RUTIGLIANO	Piazza Kennedy	080 4761153	F	F	F
S. CESARIO	Via Ferrovia	0832 202727	AF	F	AF
S. DONATO	Via G. Mazzini	0832 658818	F	F	F
S. PANCRAZIO	Piazza Cavour, 3	0831 668251	AF	F	AF
SALICE SAL.	Piazza A. Moro, 1	0832 733502	AF	F	AF
SALVE RUGGIANO	Largo Stazione, 34	348 6008190	F	F	F
SAMMICHELE	Piazza Caracciolo, 1	080 8910350	F	F	F
SANARICA	Via Stazione, 53	348 6008210	F	F	F
SANNICOLA	Via E. Carmine, 1	0832 233905	F	F	F
SECLI' NEVIANO e ARADEO	Largo Stazione, 5	0836 618654	AF	F	AF
SOLETO	Via Roma	0836 663242	F	F	F
SPONGANO	Via Stazione, 27	0836 940298	F	F	F
STATTE	Via Bainsizza, 95	099 4741781	F	F	F
STERNATIA	Via Stazione	348 6008199	F	F	F
TARANTO GALESE	Via Galeso 100	099 4704463	F	F	F
TAVIANO	Piazzale Stazione	0833 914300	F	F	F
TRICASE	Via Stazione	0833 542781	AF	F	AF
TRIGGIANO	Viale Stazione, 1	080 4681482	F	F	F
TUGLIE	Piazzale Melica, 4	0833 597847	AF	F	AF
TURI	Piazza L. Falcone, 1	080 8912095	F	F	F
UGENTO	Strada Prov. Ugento Taurisano	0833 554235	F	F	F
VALENZANO	Corso A.Moro, 82	080 4675744	F	F	F
VALENZANO LAMIE	Via Vecchia Canneto, 7	348 2512435	F	F	F
ZOLLINO	Via Stazione, 1	0836 600723	AF	F	AF

CS = corsa semplice

AM = abbonamento mensile

AS = abbonamento settimanale

F = ferrovia

AF = autolinee e ferrovia

# Procedura per i rimborsi

## Servizio ferroviario

### **1. Rimborso totale del prezzo del biglietto**

Se il biglietto non è stato utilizzato, il cliente può domandare il rimborso del prezzo totale pagato, salvo le deduzioni di cui al successivo p. 3, unicamente nei seguenti casi:

- a) quando la partenza del treno sia ritardata di un'ora o il treno venga soppresso;
- b) quando il cliente non possa partire in seguito a un ordine dell'autorità pubblica;
- c) quando non vi sia posto disponibile;
- d) quando il cliente, per fatto proprio, non possa utilizzare il biglietto.

Nei casi a), b) e c) il rimborso, sotto pena di decadenza, deve essere richiesto prima della scadenza del biglietto ed il cliente deve far constatare al personale ferroviario la mancata utilizzazione al momento del verificarsi della circostanza che ha impedito il viaggio.

Nel caso d) il rimborso può essere richiesto entro il periodo di utilizzazione o entro i limiti di validità a secondo dei casi e comunque prima della convalida del biglietto stesso, quando tale formalità è prescritta.

E' consentito tuttavia il rimborso del biglietto convalidato purché la richiesta del rimborso o dell'annotazione di non utilizzazione venga presentata alla biglietteria della stazione di partenza entro 30' dal momento della convalida.

La richiesta di rimborso totale del biglietto deve essere avanzata presso la biglietteria abilitata della stazione.

### **2. Rimborso parziale del prezzo del biglietto**

Se il biglietto è stato parzialmente utilizzato, il cliente può domandare prima della scadenza di validità, il rimborso della differenza fra il prezzo totale pagato e quello dovuto, per il percorso effettuato, salvo le deduzioni di cui al punto 3, unicamente nei seguenti casi:

- a) quando sia impedito di continuare il viaggio per mancata coincidenza causata dal ritardo o dalla soppressione del treno, o da interruzioni di servizio, e non intenda di valersi dei mezzi che l'azienda mette a disposizione;
- b) quando sia impedito di continuare il viaggio per ordine dell'autorità pubblica;
- c) quando il cliente, per fatto proprio, non possa proseguire il viaggio, purché la mancata prosecuzione sia fatta constatare al personale FSE, sotto pena di decadenza, all'atto dell'interruzione e la causa dell'impedimento sia debitamente comprovata.

### **3. Limitazioni al diritto di rimborso**

Non sono ammessi al rimborso i biglietti di corsa semplice, rilasciati per una distanza non superiore a cento chilometri, nei casi di cui alla lettera d) del precedente p. 1, e lettera c) del precedente p. 2.

Nei casi previsti alla lettera d) del p. 1 e alla lettera c) del p. 2, dalla somma da rimborsare viene dedotto un diritto del 20% con il minimo di € 5,00 per viaggiatore.

In ogni caso non si dà luogo a rimborso se la somma da corrispondere al cliente, dopo l'applicazione della deduzione di cui sopra, risulta inferiore a € 2,00.

### **4. Biglietti smarriti**

Il cliente non ha diritto al rimborso per biglietti smarriti, distrutti o rubati anche se presenta denuncia di furto o di smarrimento.

#### **4.1. Abbonamento mensile e settimanale**

In caso di smarrimento, furto o distruzione del biglietto, nessun rimborso o sostituzione spettano all'abbonato.

Dopo l'inizio della validità, il biglietto non è più rimborsabile nel caso di mancato utilizzo dipendente dal viaggiatore.

## Servizio automobilistico

### **1 - Limitazioni al diritto di rimborso**

L'azienda riconosce al cliente in possesso di regolare abbonamento, il rimborso dei viaggi non potuti usufruire a seguito di interruzione del servizio avvenuto per cause addebitabili all'azienda, per più di tre giorni consecutivi.

L'azienda non rilascia duplicati di titoli di viaggio, né concede rimborsi, anche in caso di smarrimento, deterioramento o furto del titolo stesso e, comunque, per cause non addebitabili a diretta responsabilità aziendale.

## Procedura di istruzione delle richieste di rimborso

Il viaggiatore avente diritto al rimborso, può presentare apposita domanda nei seguenti modi:

- alla biglietteria abilitata della stazione ferroviaria (clienti del servizio ferroviario) o alla biglietteria aziendale (clienti del servizio automobilistico);
- direttamente agli Uffici delle Attività Commerciali della Direzione Esercizio;
- per posta ordinaria, indirizzata alle Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici S.r.l. - Direzione Esercizio - via Amendola n. 106/D - 70126 Bari.

Alla domanda devono essere allegati i titoli di viaggio originali o ogni altro documento che comprovi il diritto al rimborso.

Tutte le istanze prodotte saranno esaminate e riscontrate ai clienti nel tempo di trenta giorni.

# Scheda per i suggerimenti e/o reclami



N. 0001

Ferrovie del Sud Est e Servizi Automobilistici

Data .....

**DIREZIONE**

Stazione/Punto Vendita .....

70126 BARI - Via G. Amendola, 106/D

Tel. 080 5462111 - Telfax 080 5462280

.....

**Generalità del viaggiatore:** Sig.re/ra .....

Comune di residenza .....Prov. ....cap.....

Via/Piazza .....n.....

Prof. e n. telef.....

**Oggetto del reclamo/suggerimento:** .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Nota:** .....

Con la sottoscrizione del presente modulo si autorizza il trattamento dei dati personali in esso contenuti, a norma di legge 675/96.

.....

Spazio riservato all'ufficio

A		B		C	
---	--	---	--	---	--

Firma .....

## Questionario per la Customer Satisfaction

### SERVIZI DI TRASPORTO FERROVIARIO E AUTOMOBILISTICO

#### Spazio riservato all'azienda

- Linea Ferr. N. ....Treno N° .....  
 Linea Bus N.....Bus N° .....  
 Data rilievo:.....N° .....  
 Mattino ora ..... Pomeriggio ora .....  
 Nome e Cognome Rilevatore .....  
 Biglietto ord. N° .....Abb. N° .....

*Stiamo svolgendo una rilevazione sulla qualità dei servizi di trasporto effettuati dall'azienda FSE e quindi le saremo grati se vorrà aiutarci a valutare il suo grado di soddisfazione, al fine di migliorare l'offerta dei servizi di cui Lei usufruisce. Ringraziandola per la gentile collaborazione, La preghiamo di rispondere alle seguenti domande.*

- Alcuni dati riguardanti il cliente del Servizio:    Treno                                    Bus
- Viaggiatore:    Abbonato                                    Ordinario
- Utilizza questa linea regolarmente?                    Sì    No
- Età:    13/19    20/35  
     36/60    oltre i 60
- Sesso:    Maschio    Femmina
- Ragione del viaggio:    Lavoro    Turismo  
     Studio    Altro
- Qual è la sua attività?    Studente    Operaio  
     Impiegato    Pensionato  
     Libero Professionista  
     Imprenditore                                    Casalinga  
     Disoccupato                                    Altro

Per ogni domanda dovrà esprimere il suo giudizio che potrà essere: insufficiente (4); scarso (5); sufficiente (6); buono (7); ottimo (8).

## D1 SICUREZZA DEL VIAGGIO

<i>Come giudica il servizio</i>	<i>insufficiente</i>	<i>scarso</i>	<i>sufficiente</i>	<i>buono</i>	<i>ottimo</i>
<i>per quanto a:</i>	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
• Sicurezza nella condotta di guida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Sicurezza da furti e borseggi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Tempo di intervento in caso di guasto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>(risponda solo se ha delle esperienze in merito)</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## D2 CARATTERISTICHE E REGOLARITA' DEL SERVIZIO

<i>Come giudica il servizio</i>	<i>insufficiente</i>	<i>scarso</i>	<i>sufficiente</i>	<i>buono</i>	<i>ottimo</i>
<i>per quanto a:</i>	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
• Puntualità delle corse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Frequenza delle corse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Regolarità del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Copertura del territorio servito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Tempo di viaggio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Numero e distanza delle fermate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## D3 PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE

<i>Come giudica il servizio</i>	<i>insufficiente</i>	<i>scarso</i>	<i>sufficiente</i>	<i>buono</i>	<i>ottimo</i>
<i>per quanto a:</i>	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
• Pulizia dei mezzi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Pulizia delle strutture (stazioni, fermate)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D4 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

<i>Come giudica il servizio per quanto a:</i>	<i>insufficiente (4)</i>	<i>scarso (5)</i>	<i>sufficiente (6)</i>	<i>buono (7)</i>	<i>ottimo (8)</i>
• Diffusione delle informazioni in merito al servizio di trasporto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Facilità nella reperibilità dei biglietti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Chiarezza degli orari e delle informazioni esposte nelle stazioni, autobus, punti vendita e agenzie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D5 COMFORT DI VIAGGIO**

<i>Come giudica il servizio per quanto a:</i>	<i>insufficiente (4)</i>	<i>scarso (5)</i>	<i>sufficiente (6)</i>	<i>buono (7)</i>	<i>ottimo (8)</i>
• Comfort dei mezzi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Disponibilità posti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D6 SERVIZI AGGIUNTIVI E ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

<i>Come giudica il servizio per quanto a:</i>	<i>insufficiente (4)</i>	<i>scarso (5)</i>	<i>sufficiente (6)</i>	<i>buono (7)</i>	<i>ottimo (8)</i>
• Attenzione verso altri servizi offerti (diversamente abili, possibilità uso indifferenziato treno o autobus, ecc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Attenzione alla intermodalità e coincidenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Attenzione in termini generali di inquinamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D7 ASPETTI RELAZIONALI**

<i>Come giudica il servizio per quanto a:</i>	<i>insufficiente (4)</i>	<i>scarso (5)</i>	<i>sufficiente (6)</i>	<i>buono (7)</i>	<i>ottimo (8)</i>
• Accuratezza e decoro nell'abbigliamento del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Comunicazione, cortesia ed educazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Competenza e professionalità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**NOTE:**

Quali sono, tra le seguenti caratteristiche, le tre più importanti  
(scrivere l'ordine di importanza)

..... Puntualità e regolarità del servizio

..... Aspetti relazionali con il personale (educazione, immagine, comunicazione)

..... Sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore

..... Pulizia dei mezzi e delle strutture

..... Comfort di viaggio

..... Servizi aggiuntivi per anziani e diversamente abili

..... Attenzione all'ambiente

..... Informazioni alla clientela

..... Intermodalità



Ferrovie del Sud-Est e Servizi  
Automobilistici S.r.l.  
Numero Verde 800-079090

Al numero risponde un messaggio di accoglienza vocale

**dalle ore 7.00 alle 17.00**

ed un avviso di cortesia, festivo e serale, di sospensione del servizio.

Il servizio di ricezione e registrazione è attualmente attivo per le seguenti funzioni:

- informazioni su orari di partenza ed arrivo treni;
- informazioni su orari di partenza ed arrivo autobus;
- informazioni su coincidenze treno/autobus;
- informazioni sui prezzi dei biglietti ferroviari ed automobilistici;
- informazioni sulle fermate.

Associazioni dei consumatori e utenti:

- FEDERCONSUMATORI PUGLIA - Bari;
- ASSOUTENTI UTP - Bari;
- CODACONS - Lecce;
- COMIT FSE - Soleto (LE);
- ADICONSUM - Bari.

*Indirizzo Web: [www.fseonline.it](http://www.fseonline.it)*

*Posta elettronica: [info@fseonline.it](mailto:info@fseonline.it)*

*Teletext: Mediavideo pagg. 664 e 665*

