

CARTA DEI SERVIZI 2018

IL PIACERE
DI ACCOMPAGNARVI

Busitalia Campania

 **BUSITALIA**
CAMPANIA

GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE



Carta dei Servizi **BUSITALIA CAMPANIA S.P.A.**
2018 | VERSIONE INTEGRALE

CDS BIC 18 A

Il contenuto di questo documento è di proprietà di BUSITALIA Campania e non può essere prodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.

L'Azienda tutelerà i propri diritti a norma di legge.

RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI:

- + Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".
- + Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti".
- + Legge finanziaria n 244/2007, art. 2 comma 461

RIFERIMENTI NORMATIVI DIRITTI DEI VIAGGIATORI:

- + Regolamento (UE) n.181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus.
- + Decreto legislativo 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE)181/2011.
- + Regolamento (ce) 1371/2007– diritti ed obblighi dei passeggeri - del parlamento europeo e del consiglio del 23 ottobre 2007, introduce nuovi diritti ed obblighi per i passeggeri nel trasporto ferroviario.

RIFERIMENTI NORMATIVI REGIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI:

- + Regolamento del 16 Marzo 2012, n.3 "Regolamento di attuazione delle Legge Regionale 28 Marzo 2002, n.3 (Riforma del trasporto pubblico locale e sistemi di mobilità della regione Campania) Carta dei servizi di trasporto pubblico di linea contenuto minimo standard".
- + Art. 38 della Legge Regionale del 28 Marzo 2002 n.3 " Riforma del Trasporto Pubblico Locale e Sistemi di Mobilità della Regione Campania.

— Indice

- 3** — La Carta dei Servizi
- 5** — Busitalia Campania
- 6** — Dati e linee
- 12** — Indicatori di qualità del servizio
- 18** — Qualità percepita - Customer satisfaction
- 20** — Condizioni di trasporto

BUSITALIA CAMPANIA

IL NUOVO TRASPORTO A SALERNO E PROVINCIA



La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è una pubblicazione con la quale Busitalia Campania trasmette ai propri Clienti informazioni sui servizi e gli impegni programmatici per il miglioramento dell'offerta.

Nelle pagine dedicate agli Indicatori del Servizio vengono pubblicati i risultati conseguiti per alcuni aspetti fondamentali dell'offerta, unitamente agli obiettivi di miglioramento, al fine di evidenziare in maniera chiara ed immediata l'evoluzione degli standard qualitativi e quantitativi del servizio.

L'organizzazione dei servizi di Busitalia Campania si basa sul riconoscimento e la condivisione di alcuni principi fondamentali e sul pieno rispetto dei diritti dei viaggiatori, di seguito sintetizzati.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguali diritti

Tutti i Clienti di Busitalia Campania hanno uguali diritti senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, condizioni psicofisiche e sociali. In base a questo principio, Busitalia Campania assicura la mobilità della collettività, anche delle categorie più deboli, secondo le determinazioni degli Enti Affidanti.

Continuità del servizio

Busitalia Campania garantisce un servizio continuo e regolare così come indicato dal programma di esercizio. Tutte le variazioni programmate del servizio vengono ampiamente comunicate alla clientela. Per le interruzioni dovute a casi fortuiti o eventi di forza maggiore viene garantita la massima tempestività nella diffusione dell'informazione.

Gli indicatori presentati nelle pagine seguenti sono stati individuati osservando criteri e metodologie di calcolo previste da apposita procedura del Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza.

BUSITALIA CAMPANIA ha un Sistema di Gestione Integrato conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004 e BS OHSAS 18001:2007.

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori del servizio

Qualità percepita

Condizioni di trasporto

Partecipazione

Busitalia Campania assicura ai Clienti la possibilità di presentare segnalazioni e reclami ottenendo riscontro. L'Azienda controlla altresì periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio con indagini appropriate e ricerca il confronto con gli organismi di rappresentanza organizzata.

Efficienza ed efficacia

Busitalia Campania adotta il sistema degli indicatori aziendali di qualità al fine di orientare il processo di erogazione dei servizi al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

DIRITTI DEI CLIENTI

- + Puntualità, sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità.
- + Continuità del servizio, anche attraverso integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto.
- + Contenimento dei tempi di attesa alle biglietterie.
- + Pulizia dei mezzi e delle strutture.
- + Sicurezza e tranquillità del viaggio.
- + Presentabilità, riconoscibilità e cortesia del personale.
- + Orari ed informazioni reperibili tempestivamente e con facilità (sia sui mezzi di trasporto che presso le strutture), anche per qualsiasi variazione programmata del servizio.
- + Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Il Regolamento UE n. 181/2011 del 16 febbraio 2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus. Ai sensi dell'art. 25, paragrafo 1 e 2 del predetto regolamento, le informazioni sui diritti dei passeggeri sono pubblicate sul sito internet www.fsbusitaliacampania.it nonché mediante affissione presso le autostazioni del vettore.

Ai sensi del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169 (recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE N.181/2011), l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento è **l'Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino (www.autorita-trasporti.it)**.

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori del servizio

Qualità percepita

Condizioni di trasporto

Busitalia Campania

Busitalia Campania S.p.A. è la nuova società operante in Campania dal 1° gennaio 2017 il cui “core business” è rappresentato dai servizi urbani ed extraurbani di Trasporto Pubblico Locale nella provincia di Salerno, in precedenza erogati da CSTP, dalla quale la stessa ha acquisito il ramo d’azienda operativo dei servizi del bacino di Salerno.

Busitalia Campania è una Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.

Questa è la Carta dei Servizi di BUSITALIA CAMPANIA dedicata ai servizi che l’Azienda svolge ed in particolare:

- Servizio urbano di Salerno e altri comuni limitrofi
- Servizi suburbani, interurbani ed extraurbani nel territorio provinciale di Salerno
- Servizi stagionali
- Servizi universitari

La Carta dei Servizi è disponibile presso le sedi aziendali e sul sito internet www.fsbusitaliacampania.it.

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto



Dati e Linee

	DATI 2017	
Percorrenza programmata	11.068.458	Carta Servizi
Servizi urbani programmati	3.026.521	Busitalia Campania
Servizi interurbani e suburbani programmati	8.041.937	
Linee	99	Dati e linee
Linee urbane di Salerno	24	Indicatori del servizio
Linee urbane altri Comuni	19	Qualità percepita
Linee suburbane	14	
Linee interurbane	27	Condizioni di trasporto
Linee universitarie	12	
Linee stagionali	3	
Passeggeri trasportati	15.047.400	
Autobus	275	
autobus extraurbani	185	
autobus urbani	90	
autobus da noleggio	0	
Età media del parco autobus	12,31 anni	

MERCATI SERVITI

Nel corso dell'esercizio 2017 la Società ha svolto i servizi previsti dai contratti acquisiti con la cessione del ramo d'azienda da CSTP S.p.A. in Amministrazione Straordinaria, relativi a:

- + servizi di Trasporto Pubblico Locale extraurbani **per conto della Città Metropolitana di Napoli;**
- + servizi di Trasporto Pubblico Locale extraurbani **per conto della Provincia di Salerno;**
- + servizi di Trasporto Pubblico Locale urbani **per conto del Comune di Salerno;**
- + servizi di Trasporto Pubblico Locale urbani **per conto di altri Comuni.**

ELENCO LINEE

Busitalia Campania svolge i servizi di TLP sia in ambito urbano che extraurbano su un territorio, esclusivamente nazionale, molto vasto, quale il Comune di Salerno e gran parte della sua Provincia per una rete pari a Km² 1797 , che comprende una varietà eterogenea di zone geomorfologicamente, storicamente e culturalmente diverse. Le realtà locali geograficamente e culturalmente distinte servite dall'Azienda sono essenzialmente l'Agro Nocerino Sarnese, la Valle dell'Irno, la Piana del Sele, il Vallo di Diano, il Cilento.

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Linee urbane

Qualità percepita

Salerno

Condizioni di
trasporto

- + **Linea 2** Via Ligea - Sordina (per via Manganario)
- + **Linea 3** Via Ligea - Via Laspro-Seripando
- + **Linea 5** Via Ligea - Zona industriale
- + **Linea 6** Via Ligea - Mariconda - Quartiere Europa/Italia
- + **Linea 11** S. Eustachio - Fratte
- + **Linea 12** S. Eustachio - P.zza S. Francesco
- + **Linea 13** Pastena - Giovi - Ogliara
- + **Linea 14** Via Ligea - Brignano
- + **Linea 15** Vinciprova - Sala Abbagnano - Casa Manzo
- + **Linea 16** Pastena - Giovi - Casa Manzo
- + **Linea 18** Via Ligea - Cappelle - Matierno (per via Carmine)
- + **Linea 19** Via Ligea - Croce
- + **Linea 20** Via Ligea - Sordina (per via Irno)
- + **Linea 21** Vinciprova - Giovi Altimari
- + **Linea 25** Vinciprova - Ospedale "S. Leonardo"- Monticelli
- + **Linea 26** Vinciprova - Sichelgaita - Canalone
- + **Linea 28** Vinciprova - Rione Petrosino-Casa Manzo
- + **Linea 39** Vinciprova- Seripando
- + **Linea 40** Via Ligea - Mercatello - Mariconda - M. Eustachio (solo festiva)
- + **Linea 41** Vinciprova - Sala Abbagnano
- + **Linea 42** Via Ligea - Via Vinciprova - Zona Industriale
- + **Linea 43** Teatro Verdi - Madonna del Monte - S. Maria delle Grazie

- + **Linea A** Vinciprova - Torrione Giovi Altimari (solo festiva)
- + **Linea B** Vinciprova - Brignano-Casa Manzo (solo festiva)

Carta Servizi

Altri comuni

Busitalia Campania

Angri

- + **Linea 71** Cicolare Urbana

Dati e linee

Baronissi

- + **Linea 58** Cicolare Urbana

Indicatori
del servizio

Cava dei Tirreni

- + **Linea 60** Cava de' Tirreni - Alessia
- + **Linea 61** Cava de' Tirreni - Badia
- + **Linea 64** Cava de' Tirreni - Maddalena - Annunziata
- + **Linea 65** Cava de' Tirreni - Passiano- S. Martino
- + **Linea 66** Cava de' Tirreni - Pregiato - Petrellosa- S. Anna
- + **Linea 67** Cava de' Tirreni - S. Lucia-S. Anna

Qualità percepita

Fisciano

- + **Linea 55** Mercato S. Severino - Fisciano - Gaiano

Condizioni di
trasporto

Mercato S. Severino

- + **Linea 53** Mercato S. Severino - Ciorani
- + **Linea 54** Acigliano - Mercato S. Severino - Bivio Rosto
- + **Linea 56** Mercato S. Severino - Spiano

Olevano sul Tusciano

- + **Linea 120** Servizio Urbano

Pontecagnano

- + **Linea 51** Pontecagnano - Faiano
- + **Linea 52** Pontecagnano - Picciola

Sarno

- + **Linea 72** Circolare urbana

Scafati

+ **Linea 86** Circolare urbana

Serre

+ **Linea 118** Servizio urbano

Vietri sul mare

+ **Linea 68** Marina di Vietri - Albori

Linee suburbane

- + **Linea 1** Canalone – Vietri - Dragonea
- + **Linea 4** Salerno Vinciprova - Pompei
- + **Linea 8** Salerno Vinciprova - Battipaglia
- + **Linea 9** Salerno Vinciprova - Siano
- + **Linea 10** Salerno Vinciprova - M. S. Severino
- + **Linea 22** Salerno Vinciprova – Capriglia – Baronissi - Fusara
- + **Linea 23** Baronissi - Calvanico
- + **Linea 24** Salerno Vinciprova - Campolongo
- + **Linea 69** Iacinti – Vietri - Molina
- + **Linea 73** Castel S. Giorgio – Codola - Roccapiemonte
- + **Linea 74** Corbara-S. Marzano - Angri - Castellammare di Stabia
- + **Linea 77** Sant’Antonio Abate – Scafati - Castellammare di Stabia
- + **Linea 79** Codola - Sarno
- + **Linea 80** Nocera inf. (Ospedale) - S. Marzano - Sarno

Linee interurbane

Agro Nocerino sarnese

- + **Linea 50** (celere) Pompei - Salerno Vinciprova
- + **Linea 75** Pagani - Angri - Napoli
- + **Linea 76** Santa Maria la Carita’ Angri-Napoli

Piana del Sele (Altavilla silentina)

- + **Linea 32** Altavilla S.-Battipaglia
- + **Linea 33** Albanella-Eboli-Salerno
- + **Linea 96** Altavilla S.-Albanella - Roccadaspide
- + **Linea 97** Altavilla S.-Eboli - Campagna

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto

Cilento

Comprensorio S. Maria di Castellabate

- + **Linea 34** Celso – Acciaroli - S. Maria Castellabate – Agropoli - Salerno
- + **Linea 90** Agropoli-S. Maria Castellabate-Serramezzana - S. Mauro Cilento
- + **Linea 92** S. Maria Castellabate – Perdifumo – Castellabate - Agropoli
- + **Linea 93** Montecorice - Agropoli
- + **Linea 95** S. Mauro Cilento - Vallo della Lucania
- + **Linea 99** Agropoli - S. Maria Castellabate – Acciaroli - Vallo

Comprensorio Vallo della Lucania

- + **Linea 100** Vallo della Lucania – Agropoli - Capaccio Scalo
- + **Linea 101** Vallo della Lucania - Ostigliano
- + **Linea 102** Vallo della Lucania – Gioi – Salento - Vallo Scalo
- + **Linea 104** Vallo della Lucania - Cannalonga
- + **Linea 105** Vallo della Lucania – Gioi - Stio - Gorga
- + **Linea 106** Vallo della Lucania – Ceraso - S. Barbara - Vallo Scalo
- + **Linea 109** Vallo della Lucania - Novi Velia
- + **Linea 110** Vallo della Lucania – Campora – Piaggine - Sacco
- + **Linea 111** Vallo della Lucania – Futani - S. Mauro La Bruca Pisciotta
- + **Linea 112** Vallo della Lucania - Centola- Palinuro
- + **Linea 113** Palinuro - Centola FS
- + **Linea 117** Serre – Eboli - Battipaglia
- + **Linea 119** Serre – Salerno - Napoli Aeroporto Capodichino

Olevano sul Tusciano

- + **Linea 122** Olevano - Campolongo

Linee stagionali

- + **Linea 34** Acciaroli - Napoli (collegamento estivo)
- + **Linea 63** Marina di Vietri-Vietri (periodo estivo)
- + **Linea 85** Agro - Nocerino-sarnese - Università' (agosto)

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto**Linee universitarie**

- + **Linea 7** Salerno FS - via Carmine - Università'
- + **Linea 17** Salerno (P.co Arbostella) - Via Carmine - Università'
- + **Linea 27** Salerno (P.co Arbostella) - Via L. Guercio - Università'
- + **Linea 35** Acciaroli - Santa Maria di Castellabate - Università'
- + **Linea 36** Vallo della Lucania - Università'
- + **Linea 37** Altavilla s.- Università' - Acquamela
- + **Linea 47** Navetta Universitaria - Intercampus
- + **Linea 57** M. S. Severino - Università'
- + **Linea 81** Nocera Sup.- Università'
- + **Linea 82** S. Marzano - Sarno - Università'
- + **Linea 83** Scafati - Angri - Università'
- + **Linea 84** Cava de'Tirreni – Roccapiemonte - Università'

Intervallo medio corse servizio urbano	13% superiore a 15 minuti ed inferiore a 45 minuti; 54% superiore a 45 minuti ed inferiore a 75 minuti; 33% superiore a 75 minuti
Intervallo medio corse servizio suburbano	38% superiore a 15 minuti ed inferiore a 45 minuti; 44% superiore a 45 minuti ed inferiore a 75 minuti; 19% superiore a 75 minuti
Intervallo medio corse servizio extraurbano	24% superiore a 15 minuti ed inferiore a 45 minuti; 35% superiore a 45 minuti ed inferiore a 75 minuti; 41% superiore a 75 minuti

Indicatori di qualità del servizio

REGOLARITA', ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto

Regolarità del servizio

servizio urbano	RISULTATO 2017:	OBIETTIVO 2018:
KM effettuati/KM programmati	98,65%	100%
Corse effettuate/corse programmate	98,78%	100%

Servizio suburbano/extraurbano

KM effettuati/KM programmati	98,04%	100%
Corse effettuate/corse programmate	97,98%	100%

Distanza media fermate

	RISULTATO 2017:	OBIETTIVO 2018:
Distanza media fermate servizio urbano	250	250
Distanza media fermate servizio extraurbano	800	800

Il territorio servito copre una superficie di 1.797,00 kmq. **Campania**

La copertura giornaliera è di 18 ore e 50 minuti nei giorni feriali (la prima corsa parte alle 04:40 e l'ultima corsa arriva alle 23:30).

Servizi essenziali garantiti in caso di sciopero: il servizio integrale è assicurato per tutte le corse in partenza nelle seguenti fasce orarie:

+ dalle 6.30 alle 9.00 e dalle 13.00 alle 16.30

L'Azienda si impegna a dare un'informazione tempestiva e capillare dell'effettuazione degli scioperi e delle corse garantite.

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

**Indicatori
del servizio**

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto

Rete di vendita

	RISULTATO 2017:	OBIETTIVO 2018:
rivendite	755	755
rivendite/km rete	0,42	0,42
rivendite/comuni serviti	14,8	14,8
corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%

SICUREZZA DEL VIAGGIO

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

**Indicatori
del servizio**

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto

Incidentalità

servizio urbano	RISULTATO 2017:	OBIETTIVO 2018:
n° sinistri/KM effettuati	1 sinistro ogni 35.972 km	1 sinistro ogni 35.972 km
n° sinistri/corse effettuate	1 sinistro ogni 4.390 corse effettuate	1 sinistro ogni 4.390 corse effettuate
servizio extraurbano	RISULTATO 2017:	OBIETTIVO 2018:
n° sinistri/KM effettuati	1 sinistro ogni 148.753 km	1 sinistro ogni 148.753 km
n° sinistri/corse effettuate	1 sinistro ogni 6.485 corse effettuate	1 sinistro ogni 6.485 corse effettuate

Sicurezza personale e patrimoniale

	RISULTATO 2017:	OBIETTIVO 2018:
furti a bordo/KM effettuati	0	0

PULIZIA

Pulizia dei mezzi e delle strutture

	RISULTATO 2017:	OBIETTIVO 2018:
Pulizia ordinaria interna degli autobus	giornaliera	giornaliera
Pulizia straordinaria interna degli autobus	bisettimanale	bisettimanale
Pulizia esterna degli autobus	settimanale	settimanale

COMFORT E ACCESSIBILITA'

Climatizzazione dei mezzi

	RISULTATO 2017:	OBIETTIVO 2018:
Mezzi climatizzati	93,45%	100%

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

**Indicatori
del servizio**

Accessibilità dei mezzi

	RISULTATO 2017:	OBIETTIVO 2018:
Mezzi ad accessibilità facilitata (pianale ribassato)	65,58%	71,04%
Mezzi con posto riservato per clienti con disabilità	100,00%	100,00%
Mezzi ad accessibilità facilitata per portatori di handicap	47,46%	52,90%

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Attenzione all'ambiente

	RISULTATO 2017:	OBIETTIVO 2018:
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 4 e superiori	50,54%	55,96%

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE ALLA CLIENTELA

Servizio telefonico di informazione

	RISULTATO 2017:	OBIETTIVO 2018:	Carta Servizi Busitalia Campania Dati e linee
Fascia oraria di operatività	8,30-13,00 da lun. a ven. 16,00-19,00 mart.-giov.	8,30-13,00 da lun. a ven. 16,00-19,00 mart.-giov.	Indicatori del servizio

Preavviso informazioni

			Qualità percepita Condizioni di trasporto
Informazione su scioperi o gravi disservizi su stampa e web	3 giorni	3 giorni	
Avvisi su variazioni programmate del servizio (tempo minimo)	3 giorni	3 giorni	

INFORMAZIONE ALLE FERMATE E A BORDO

Fermate con indicazioni orari in transito	46,48%	55,00%
Mezzi dotati di display luminoso con indicazione della linea	100%	100%
Mezzi dotati di terminali informativi (specificare) a bordo	0%	0%

RISCONTRO AI RECLAMI/SEGNALETTI

Tempo massimo di riscontro ai reclami	30 giorni	30 giorni
% risposte entro 15 giorni	85,49%	90%

TRAGUARDI RAGGIUNTI E PROGETTI REALIZZATI

Nel corso del suo breve periodo di operatività, l'Azienda ha messo in campo importanti novità sui servizi offerti alla propria clientela.

+ **Vendita a bordo dei titoli di viaggio**, che offre la possibilità di acquistare direttamente a bordo delle vetture i biglietti aziendali di corsa semplice con sovrapprezzo; il servizio viene svolto dallo stesso personale di guida che, al contempo, verifica anche ai passeggeri che salgono in vettura il possesso del titolo di viaggio.

+ **Guardie giurate a bordo.** Particolare successo ha riscosso l'iniziativa sperimentale di affiancare il personale di controlleria con guardie giurate non armate addette ai servizi di sicurezza "sussidiaria", per un viaggio in regola ed in assoluta sicurezza.

+ **SMS Ticketing:** il servizio di mobile ticketing consente di acquistare i titoli di viaggio Busitalia Campania per viaggiare sui servizi urbani dei Comuni serviti e nell'area suburbana di Salerno attraverso l'invio di un semplice sms, senza alcuna operazione di preregistrazione e senza carta di credito ;

+ **Nuovi bus confortevoli ed a basso impatto ambientale.** Nel parco mezzi sono stati introdotti autobus con le migliori caratteristiche in termini di comfort, sicurezza, accessibilità e rispetto per l'ambiente.

Nello scorso ottobre 2017 a Salerno sono stati presentati alla cittadinanza 24 nuovi autobus della flotta di Busitalia Campania che hanno sostituito i mezzi obsoleti, migliorando gli standard qualitativi del servizio su gomma nel territorio salernitano. I bus sono di diverse tipologie e sono stati inseriti nella flotta per meglio rispondere sia al confort della clientela, sia alle esigenze di viabilità. I veicoli sono dotati delle migliori caratteristiche in termini di comodità, sicurezza, accessibilità e rispetto per l'ambiente; 14 sono stati acquistati da Busitalia Campania in totale autofinanziamento e 10 finanziati dalla Regione Campania e affidati alla Società, con contratto di usufrutto oneroso, in esito a procedura pubblica di assegnazione.

Nel corso del 2018, inoltre, sarà previsto un sostanziale rinnovo del parco attraverso l'ingresso di nuove vetture che andranno a sostituire i veicoli attualmente in uso e che hanno un elevato grado di obsolescenza.

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

**Indicatori
del servizio**

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto

Qualità percepita

Customer Satisfaction in BUSITALIA CAMPANIA

Nel corso del 2017 è stata effettuata la prima rilevazione di customer satisfaction per Busitalia Campania, a novembre/dicembre 2017, con una rilevazione estensiva sul campo destinata agli users del servizio, sia regolari che saltuari, effettuata con interviste CAPI (face to face). La popolazione di riferimento è quindi l'intera clientela e il piano di campionamento è di tipo stratificato per linee, con estrazione delle unità statistiche di tipo casuale.

Lo strumento di raccolta delle informazioni è stato un questionario strutturato, anonimo, somministrato con interviste face to face alle fermate.

Risultati *Customer Satisfaction* sul trasporto urbano/suburbano di Salerno

Nel 2017 sono stati intervistati 1213 clienti dei servizi di Busitalia Campania. Il profilo socio-demografico è rappresentato prevalentemente da uomini (52,9%), di età non superiore a 35 anni (51,2%), che utilizzano abitualmente l'autobus per ragioni di lavoro (36,6%) e di studio (29,8%, di cui il 16,2% per scuola e 13,6% per università); il 61,6% di essi utilizza il servizio almeno 3 giorni a settimana.

2.1 Soddisfazione

Si riportano di seguito le percentuali di soddisfatti per macro – fattore del servizio, ognuno riconducibile a items di dettaglio che descrivono più aspetti del servizio:

SODDISFATTI	%
SERVIZIO COMMERCIALE	90,7
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	76,9
COMPORAMENTO DEL PERSONALE	80,6
SICUREZZA	85,6
COMFORT	60,6

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto

REGOLARITÀ / ORGANIZZAZIONE	61,9
INTEGRAZIONE MODALE	66,5
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	58,9
PULIZIA	51,2

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto

La soddisfazione complessiva sul servizio è pari a 78,6%.

*Indagine a cura di Mediatica S.p.A.
Risultati complessivi delle rilevazioni di novembre/dicembre 2017.*

Condizioni di trasporto



Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Qualità percepita

**Condizioni di
trasporto**

Ammissione al servizio

Per viaggiare è necessario essere in possesso di un titolo di viaggio riconosciuto valido ed idoneo dall'Azienda.

È obbligatorio convalidarlo nelle apposite validatrici non appena saliti sulla vettura utilizzata per il viaggio.

La convalida degli abbonamenti, ove prevista, deve essere effettuata al loro primo utilizzo.

Dopo la convalida è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data, orario) e in caso di errore o guasto della validatrice avvertire immediatamente il conducente, che procederà all'annullamento manuale del titolo.

Il documento di viaggio è personale, non cedibile e deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità. Va esibito ad ogni controllo eseguito dal personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale.

Il biglietto via SMS deve essere acquistato prima di salire a bordo e deve essere mostrato ad ogni richiesta del personale di servizio esibendo il messaggio ricevuto sul proprio cellulare.

Il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio deve acquistare il biglietto dall'autista facendone richiesta appena salito a bordo e presentando denaro contato.

Titoli di viaggio



BIC U AC

Consente di viaggiare sui Servizi Urbani Busitalia Campania in uno solo dei seguenti comuni: Angri, Baronissi, Cava de' Tirreni, Fisciano, M. S. Severino, Olevano sul Tusciano, Pontecagnano Faiano, Salerno, Sarno, Scafati, Serre, Vietri.

BIC SA

Consente di viaggiare sui Servizi Busitalia Campania nell'ambito Urbano e Suburbano di Salerno (Baronissi, Cava de' Tirreni, Fisciano, Pellezzano, Pontecagnano Faiano, Vietri sul Mare).

**BIC NA**

Consente spostamenti Extraurbani Busitalia Campania da un comune verso Napoli e viceversa.

Le classi tariffarie variano in funzione del comune di origine/destinazione dello spostamento da effettuare.

BIC AC

Consente spostamenti tra due comuni sui servizi Extraurbani Busitalia Campania. Le classi tariffarie variano in funzione dei comuni di origine/destinazione dello spostamento da effettuare.



Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori del servizio

Qualità percepita



Condizioni di trasporto

Per le tipologie complete dei titoli di viaggio e relative tariffe consultare il sito www.fsbusitaliacampania.it oppure www.unicocampania.it

Vendita a bordo con sovrapprezzo e verifica del titolo

I titoli di viaggio sono in vendita presso tutte le rivendite autorizzate. E' attivo anche il servizio di vendita a bordo con sovrapprezzo (D.G.R. n.88/2013).

Il servizio viene svolto dal personale di guida che al contempo verificherà il possesso dei titoli di viaggio da parte dei passeggeri.

La vendita a bordo viene effettuata solo nel rispetto delle condizioni di sicurezza e regolarità del servizio e tenuto conto del traffico passeg-

geri.

Pertanto, nel caso non sussistano queste condizioni, il cliente sprovvisto di titolo non potrà appellarsi a nessuna eccezione in caso di assoggettamento a sanzione.

Per semplificare la vendita a bordo l'Azienda ha provveduto ad accorpate in 8 tipologie di biglietti le attuali 23 tipologie di titoli di viaggio previste dal sistema tariffario regionale. I biglietti acquistati a bordo devono comunque essere convalidati nelle apposite apparecchiature.

E' compito del viaggiatore documentarsi preventivamente sull'esatto titolo da acquistare in base all'itinerario di viaggio programmato.

Il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio che intende acquistare il biglietto dall'autista deve farne richiesta appena salito a bordo e presentare denaro contante.

La vendita non può essere effettuata durante le operazioni di verifica;



Per la tipologia titolo e corrispondente fascia, consultare www.fsbusitaliacampania.it o www.unicocampania.it

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori del servizio

Qualità percepita

Condizioni di trasporto

Biglietto con SMS

Il biglietto Busitalia Campania per i servizi urbani e l'area suburbana di Salerno può essere acquistato anche con un SMS, senza alcuna operazione di preregistrazione e senza l'uso di carta di credito. Il servizio di Mobile Ticketing è disponibile per i clienti di Wind, 3, TIM e Vodafone Italia ed è realizzato in collaborazione con Netsize (azienda del gruppo Gemalto),

Il titolo di viaggio elettronico ha lo stesso prezzo del biglietto cartaceo ed il suo acquisto deve essere fatto prima di salire sull'autobus, per non incorrere nelle sanzioni previste dalle norme per la "timbratura a vista". Bisogna inviare un SMS al numero 4880882 scrivendo nel testo BIC U per il biglietto urbano di corsa semplice e

BIC SA per il biglietto suburbano di corsa semplice. In pochi secondi, sempre via SMS, si riceverà il biglietto elettronico richiesto che risulterà convalidato automaticamente e, in caso di controlli, sarà sufficiente mostrarlo al personale. Al costo di € 1,10 per il biglietto BIC U, o di € 1,20 per il BIC SA, va aggiunto quello relativo al messaggio di richiesta, alla tariffa applicata dal proprio gestore di telefonia. Gli importi saranno scalati direttamente dal credito telefonico.

L'acquisto potrà avvenire anche attraverso le app degli operatori: MyWind, 3Mobility, TIM Mobility e Vodafone Trasporti.



Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori del servizio

Qualità percepita

Condizioni di trasporto

Sanzioni amministrative

L'attività di verifica dei titoli di viaggio è disciplinata in ambito regionale dalla Legge n. 13 del 13 agosto 1998, recante disposizioni in materia di "Sanzioni amministrative pecuniarie a carico dei viaggiatori per mancanza o per irregolarità di titolo di viaggio e relative norme di applicazione" che hanno introdotto diverse modifiche in merito alle sanzioni a carico dei viaggiatori privi di valido titolo di viaggio.

A carico di coloro trovati sprovvisti del titolo di viaggio, o con titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato, le Leggi Regionali n.13/98, n.16/2014 e n.10/2017 prevedono:

Per i trasporti urbani

- a) il pagamento della tariffa ordinaria di corsa semplice;
- b) la sanzione amministrativa pari a cento volte la tariffa ordinaria di corsa semplice oltre le spese di notificazione.

Per i trasporti extraurbani

- a) il pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza per il percorso già effettuato e che, dichiaratamente, il viaggiatore intende ancora effettuare;

b) la sanzione amministrativa pari a centoventi volte la tariffa ordinaria extraurbana di corsa semplice di valore più basso, prevista dal sistema tariffario regionale, oltre alle spese di notificazione.

Pagamento sanzioni

Per le violazioni di cui ai punti precedenti è ammesso il pagamento in misura ridotta di una somma pari al 50% della sanzione, oltre alle spese del procedimento, entro il termine di sessanta giorni dalla contestazione immediata o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi della violazione. Se il pagamento è effettuato entro cinque giorni dalla contestazione o dalla notificazione è ammesso il pagamento in misura ridotta di una somma pari al 30% della sanzione, oltre alle spese del procedimento.

Se la somma non viene regolata sul momento il cliente dovrà esibire le proprie generalità per l'identificazione.

Il pagamento va effettuato utilizzando l'allegato bollettino di pagamento postale oppure effettuando il versamento sul c.c.p. n.1035489440 intestato a BUSITALIA CAMPANIA S.p.A. – SERVIZIO TESORERIA, Via SS Martiri Salernitani snc - 84123 Salerno, indicando nello spazio riservato alla causale il numero e la data del presente verbale, oppure in contanti presso l'Ufficio Biglietti ed Abbonamenti dell'Azienda (delegato alla riscossione delle sanzioni), ubicato a Salerno in P.zza V. Veneto (c/o Stazione FS), dal Lunedì al Sabato, dalle ore 8.00 alle ore 13.00 ed il martedì e giovedì dalle 16.00 alle 19.00.

Qualora non venga effettuato il pagamento dell'importo dovuto entro i termini previsti, sarà emessa ordinanza-ingiunzione di pagamento della sanzione amministrativa intera, maggiorata del 20%, oltre al costo del biglietto e delle spese di notifica dell'ordinanza-ingiunzione stessa. Quest'ultima costituisce titolo esecutivo per la riscossione coattiva, a mezzo di ruolo esattoriale, delle somme dovute.

Contro l'ordinanza-ingiunzione di pagamento gli interessati possono produrre opposizione davanti al Giudice del luogo in cui è stata commessa la violazione, entro il termine di 30 giorni dalla notificazione del provvedimento. L'opposizione si propone mediante ricor-

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto

so, al quale deve essere allegata l'ordinanza notificata (Art.22 della L.689/81).

Le sanzioni di cui ai punti per i trasporti urbani ed extraurbani si applicano anche quando l'utente, titolare di abbonamento personale cartaceo o elettronico non sia in grado di esibirlo all'agente accertatore; in tal caso:

- se l'utente presenta il documento di viaggio entro i successivi cinque giorni presso gli uffici aziendali, purché il documento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della violazione, si applica una sanzione pecuniaria nella misura fissa di importo pari a euro 6,00.

Il titolare della potestà sul minore per evitare l'addebito delle spese postali per la notificazione della violazione può presentarsi non prima di tre giorni e non dopo quindici giorni presso l'Azienda per il pagamento della sanzione.

L'interessato ha facoltà, entro trenta giorni dalla data di contestazione o dell'eventuale notificazione della violazione, di far pervenire all'Azienda scritti difensivi e documenti e può chiedere di essere sentito (Art.18 della L.689/81).

Se il viaggiatore dimentica l'abbonamento:

Le sanzioni sopra esposte per il trasporto urbano ed extraurbano si applicano anche ai viaggiatori titolari di abbonamento che non siano in grado di esibirlo durante il controllo. Se il viaggiatore presenta l'abbonamento entro i successivi cinque giorni, purché il documento risulti regolarizzato prima dell'accertamento della violazione, la sanzione originaria viene ridotta a soli euro 6,00. Pertanto, anche nel caso di abbonamento dimenticato ed esibito agli uffici entro i successivi cinque giorni, si applica una sanzione fissa di € 6,00.

Chi può sanzionare

La verifica dei titoli di viaggio viene effettuata dal personale di verifica, cui è stata riconosciuta la qualifica di Agente di Polizia Amministrativa con decreto di nomina del Presidente della Regione Campania. Ogni agente di polizia Amministrativa è munito di una tessera di riconoscimento numerata. Nell'esercizio delle loro funzioni gli agenti

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori del servizio

Qualità percepita

Condizioni di trasporto

accertatori sono Pubblici Ufficiali.

Sono abilitati a:

- + richiedere l'esibizione del regolare titolo di viaggio
- + richiedere il rilascio delle esatte generalità
- + richiedere l'esibizione dei documenti di riconoscimento
- + richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine in caso di mancata identificazione
- + sequestrare titoli di viaggio scaduti, alterati, falsi o intestati a persona diversa dal possessore
- + richiedere l'intervento delle forze dell'ordine per fare allontanare i viaggiatori che pregiudichino l'ordine o la sicurezza del servizio o che comunque rechino disturbo agli altri viaggiatori

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto

Applicabilità della sanzione amministrativa

Il passeggero è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa quando:

- non è in possesso del regolare titolo di viaggio;
- il titolo di viaggio non è stato validato o è stato validato in maniera irregolare;
- la validità del titolo di viaggio è scaduta;
- il titolo di viaggio non è valido nell'ambito del percorso effettuato dal cliente o, laddove è prescritto, il percorso non è stato indicato sul titolo;
- il titolo di viaggio risulta alterato e/o contraffatto (abrasione rilevante, cancellazione, ecc.);
- l'abbonamento non è accompagnato da un valido documento di riconoscimento o non è debitamente compilato in ogni sua parte, laddove è prescritto;
- non è in grado di esibire ai competenti uffici aziendali, laddove previsto, l'abbonamento personale valido o la tessera di riconoscimento entro il termine prescritto di cinque giorni successivi alla data della contestazione o notifica del verbale.

Normativa vigente

L'attività di verifica dei titoli di viaggio è disciplinato dalla Legge n°689 del 24 novembre 1981 in materia di "Modifiche al sistema penale", nonché dal Decreto Legislativo del 30/12/'99 n°507 in materia di depenalizzazione dei reati minori e riforma del sistema sanzionatorio, ai sensi dell'art.1 della Legge 25.06.99 n°205. In ambito regionale vige la Legge n°13 del 13 agosto 1998 recante disposizioni in materia di "Sanzioni amministrative pecuniarie a carico dei viaggiatori per mancanza o per irregolarità di titolo di viaggio e relative norme di applicazione" di cui si riportano i contenuti fondamentali e le innovazioni rispetto alla precedente Legge regionale n°9 del 26.01.87, quest'ultima abrogata dalla L.R. n°7/2000.



Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto

Salita, fermata e discesa

Tutte le fermate, in salita e discesa, sono a richiesta. Il viaggiatore deve segnalare per tempo al conducente la richiesta: alla fermata, con cenno ben visibile e a bordo, premendo per tempo apposito pulsante.

La salita e la discesa dei passeggeri dall'autobus devono avvenire rispettando le indicazioni poste all'esterno o all'interno dello stesso, salvo disposizioni particolari per alcune categorie di utenti quali, ad esempio, non vedenti ed invalidi in possesso di apposito documento che ne autorizza diverso comportamento.

E' vietato chiedere all'autista di scendere/salire fuori fermata in quanto è consentito far scendere/salire i passeggeri solo nelle aree prestabilite.

Non è possibile salire fuori fermata o quando la vettura è in movimento.

Regole di viaggio a bordo

- + Occupare un solo posto a sedere
- + Rispettare le disposizioni relative ai posti riservati (vedi ACCESSIBILITÀ');
- + Sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia della vettura ed

evitare di fermarsi o appoggiarsi alle porte ed alle macchinette obliateratrici;

+ Non gettare alcun oggetto dal veicolo;

+ Non fumare;

+ Il viaggiatore non può disturbare in alcun modo il conducente durante la guida dell'autobus. E' possibile rivolgersi al conducente solamente per richiedere brevi informazioni;

+ E' vietato in qualsiasi modo creare situazioni di disturbo o pericolo per i viaggiatori. L'uso dei telefonini cellulari è ammesso, a condizione di non arrecare disturbo;

+ Non sporcare e non danneggiare i mezzi e le strutture di supporto. Non è consentito distaccare o alterare contrassegni, cartelli, avvisi e quanto altro si trovi apposto all'interno e all'esterno delle vetture;

+ Utilizzare i dispositivi di emergenza ed i segnali di allarme solo in caso di grave ed incombente pericolo.

+ È proibito trasportare sui mezzi pubblici armi cariche, bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque sostanze esplosive, infiammabili, nocive, corrosive o contaminanti. I contravventori saranno denunciati a norma di legge.

+ E' vietato svolgere a bordo delle vetture attività di venditore di beni e servizi nonché distribuire o affiggere oggetti o stampe e fare raccolta di fondi a qualunque titolo, effettuare sondaggi, interviste, riprese fotografiche, audio e video non autorizzate dall'Azienda;

+ Non è consentito svolgere attività di cantante, suonatore e simili; distribuire materiale di propaganda in assenza di specifica autorizzazione dell'Azienda;

Sono escluse dal trasporto e ne vengono, se necessario, allontanate, anche durante il viaggio, le persone che si rifiutino di osservare le prescrizioni di ordine e di sicurezza del servizio, quelle che offendono la decenza, siano causa di scandalo o di disturbo agli altri viaggiatori o si trovino in stato di ubriachezza.

Il viaggiatore è responsabile dei danni che arreca all'azienda, al personale ed al patrimonio aziendale durante il viaggio. Il viaggiatore è altresì responsabile dei danni alla persona arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il viaggio e risponde anche dei danni arrecati durante il viaggio a terzi non passeggeri ed alle loro cose. Per i danni causati da utenti disabili e/o incapaci e/o minori di età risponde l'esercente la tutela.

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto



Accessibilità e regole di priorità

A bordo, alla persona in carrozzina è riservata una postazione dedicata, da occupare posizionandosi in condizioni di sicurezza.

È buona educazione dare la priorità di accesso al servizio e cedere il posto alle persone anziane, alle donne in stato di gravidanza e a quelle con ridotta capacità motoria.



Diritti dei passeggeri

Il Regolamento UE n. 181/2011 del 16 febbraio 2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus. Ai sensi dell'art. 25 paragrafo 1 e 2 del predetto regolamento, le informazioni sui diritti dei passeggeri sono pubblicate sul sito internet www.fsbusitaliacampania.it nonché mediante affissione presso le autostazioni del vettore.

Ai sensi del D. Lgs. 4 Novembre 2014, n. 169 (recante Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE n. 181/2011), l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di regolazione dei Trasporti – Via Nizza 230, 10126 Torino (www.autorita-trasporti.it).



Trasporto di bambini

Il passeggero munito di regolare titolo di viaggio ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un bambino di età compresa tra 0 e 6 anni, purché non occupi posto a sedere.

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto

Chi accompagna più di un bambino di età compresa tra 0 e 6 anni deve acquistare un biglietto ogni due bambini.



Trasporto di bagagli

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano purché non superi le dimensioni di cm 25x30x50.

Ogni bagaglio ulteriore o eccedente è soggetto al pagamento di un biglietto aggiuntivo; il bagaglio non deve eccedere il peso di 20 kg, le dimensioni di 80 x 45 x 25 e non deve contenere sostanze pericolose o nocive.

I bagagli ed i pacchi devono essere posati a terra in modo da recare il minor disagio possibile per gli altri passeggeri e, comunque, in modo da non ostacolare il passaggio dei passeggeri da e verso le portiere.



Trasporto passeggini

I passeggini sono sempre ammessi se chiusi.

Se aperti, sono ammessi solo quando utilizzati per il trasporto di bambini, opportunamente frenati, trattenuti dagli accompagnatori e sistemati nell'apposito spazio contrassegnato o nello spazio riservato alle persone disabili, se non occupato.



Trasporto biciclette

Il trasporto di biciclette è gratuito se la bicicletta è pieghevole ed è trasportata chiusa all'interno di un'apposita sacca da cm 80x100x40. (D.G.R.n.104 del 17/03/2015; DD n.75 08/05/2017).

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori del servizio

Qualità percepita

Condizioni di trasporto



Trasporto animali

Il passeggero può portare con sé, previo acquisto del titolo di viaggio, gatti o cani di piccola taglia, muniti di museruola, purché trasportati in modo tale da non arrecare disturbo e molestia agli altri passeggeri.

I cani - guida per non vedenti viaggiano gratuitamente.

Il trasporto di animali può essere vietato in caso di notevole affollamento delle vetture.

Ove l'animale trasportato sporchi o deteriori in qualsiasi modo l'auto-bus, la persona che lo accompagna è tenuta al risarcimento dei danni.

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori del servizio

Qualità percepita

Condizioni di trasporto


Canali aziendali per inoltro di reclami e segnalazioni

L'Azienda ascolta costantemente le esigenze della propria clientela e del potenziale utilizzatore, mettendo in atto tutte le azioni sistematiche in grado di soddisfarle; infatti, ha un'unità organizzativa dedicata alle relazioni con i clienti, in cui convergono i suggerimenti e i reclami e che mira ad essere il canale privilegiato di dialogo tra clienti e azienda. E' garantita, in tal modo, la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per migliorare la qualità del servizio stesso. Busitalia Campania instaura, infatti, un rapporto costante e continuo con i suoi clienti, informandoli sul servizio offerto, sui criteri di programmazione, impegnandosi a divulgare i risultati di esercizio.

Ogni cliente può inviare a Busitalia Campania S.p.A. comunicazioni, segnalazioni, richieste e suggerimenti attraverso i seguenti canali:

+ posta ordinaria: Busitalia Campania S.p.A - Via SS Martiri Salernitani snc - 84123 Salerno

+ fax: 089 225137

+ e-mail: all'indirizzo di posta elettronica clienti.salerno@fsbusitaliacampania.it. In alternativa, è disponibile anche il

form on line “Voce del Cliente” presente sul sito web di Busitalia Campania www.fsbusitaliacampania.it / sez. “Clienti”, da compilare riportando tutti i dati sul viaggio ed il motivo della segnalazione.



Dati necessari per la segnalazione, privacy e tempi di risposta

L’utente deve specificare le proprie generalità, indirizzo e recapito telefonico, esporre chiaramente quanto è accaduto, allegando, eventualmente, la relativa documentazione o indicando circostanze, riferimenti o ogni altro elemento utile che faciliti, da parte dell’Azienda, la ricostruzione dei fatti e l’individuazione del caso segnalato.

Tutti i dati personali del viaggiatore saranno trattati nel rispetto del Decreto Legislativo n.196/2003 e successive sulla privacy.

Busitalia Campania S.p.A dà seguito, con istruttoria, a ciascun reclamo e, di norma, entro 30 giorni dal ricevimento, fornisce risposta motivata, salvo necessità di particolari approfondimenti della materia; in quest’ultimo caso si provvede ugualmente ad inoltrare comunicazione all’utente entro il suddetto termine.

Reclami e Autorità Regolazione dei Trasporti

Ai sensi dell’art. 28, paragrafo 3 del Regolamento UE n. 181/2011 e dell’art. 3, comma 5 del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169, si precisa che, ogni passeggero, dopo aver presentato un reclamo al vettore, trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare reclamo all’Autorità di Regolazione Trasporti per presunte infrazioni al regolamento con le modalità stabilite dalla medesima Autorità.

Carta Servizi

Busitalia
Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Qualità
percepita

Condizioni di
trasporto

Responsabilità civile e copertura assicurativa

Busitalia Campania fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi nei casi di:

- danno alle persone, ovvero se il passeggero, durante la permanenza sui bus subisce un danno alla persona in conseguenza di un incidente che sia in relazione con l'esercizio effettuato.
- danno alle cose, ovvero in caso di perdita totale o parziale o danno durante il viaggio a seguito di incidente, qualora ciò sia dovuto a diretta responsabilità di Busitalia Campania. Agli effetti della responsabilità, Busitalia Campania non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli.

In entrambi i casi qualora i danni siano derivanti da fatti le cui cause possano essere con certezza riconducibili alla responsabilità dell'Azienda, saranno seguite le procedure previste dalla copertura assicurativa prevista da Busitalia Campania. La richiesta di risarcimento, corredata della documentazione necessaria, deve essere inviata a Busitalia Campania S.p.A, Via SS Martiri Salernitani snc - 84123 Salerno, e-mail: info@fsbusitaliacampania.it pec: busitaliacampania@pec.it oppure contattare l'azienda al n. tel. 089 487111, fornendo generalità ed elementi utili alla definizione della pratica.



Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dell'autobus devono essere consegnati al conducente o agli uffici movimento dei depositi di Salerno – Fuorni in via Wenner o di Pagani in via Nazionale. Nel caso in cui non sia possibile consegnare l'oggetto ritrovato presso i sopracitati depositi, il ritrovatore deve comunque consegnarlo all'ufficio movimento presente presso gli altri depositi aziendali. Gli oggetti rinvenuti sono gestiti dall'ufficio Oggetti Smarriti di Busitalia Campania (Tel 089/487204; email:

Carta Servizi

Busitalia
Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Qualità
percepita

Condizioni di
trasporto

info@fbusitaliacampania.it) con orario di apertura: lun-gio 8:00-17:00; ven. 8:00-13:00.

Gli oggetti rinvenuti sono tenuti a disposizione dei legittimi proprietari nei termini di legge per il loro ritiro. I proprietari possono contattare i recapiti sopra indicati, fornendo tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà.

Informazioni alla clientela e contatti

L'offerta informativa dell'Azienda al cliente è ampia e diversificata grazie alla molteplicità degli strumenti dedicati sia all'informazione fissa sia a quella in tempo reale sul servizio; il cliente ha diritto ad avere, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni inerenti il servizio offerto. Gli strumenti attualmente a disposizione del cittadino per ottenere informazioni sono:

+ **informazioni dinamiche:** il sito internet, la newsletter per ricevere direttamente al proprio indirizzo e-mail le informazioni sui servizi offerti e loro variazioni, il canale twitter, gli indicatori di percorso luminosi sui bus

+ **informazioni statiche:** paline e pensiline dotate di pannelli statici indicanti linee, percorsi, orari- libretti orari, depliant informativi, Carta della Mobilità. Contemporaneamente BIC sta lavorando al potenziamento dell'offerta informativa attraverso lo sfruttamento delle potenzialità del web e della telefonia mobile, con l'obiettivo di creare un sistema integrato di comunicazione in tempo reale (App per telefonia mobile).

L'attenzione nei confronti del cliente si esplicita, inoltre, anche attraverso veri e propri canali di dialogo:

■ il contatto telefonico 089 9847286 attivo tutti i giorni dalle 8.00 alle 13.00 dal lunedì al sabato ed anche dalle 16.00 alle 19.00 il martedì ed il giovedì;

■ i due BIC POINT dove, oltre all'acquisto di biglietti e abbonamenti, è possibile ricevere tutte le informazioni sul servizio, quali: -Biglietteria BIC c/o Campus universitario orari giorni di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00; -Biglietteria BIC P.zza V. Veneto (Stazione FS) orari giorni di apertura al

Carta Servizi

Busitalia Campania

Dati e linee

Indicatori
del servizio

Qualità percepita

Condizioni di
trasporto

pubblico/reperibilità telefonica: dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 13.00, martedì e giovedì anche dalle 16.00 alle 19.00.

Carta Servizi

Sede legale e contatti

Busitalia Campania

Busitalia Campania S.p.A. è una società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento di Ferrovie dello Stato Italiane

Dati e linee

Sede legale: Via SS Martiri Salernitani snc - 84123 Salerno

Indicatori
del servizio

tel. 089/487111 fax 089/225137

sito web www.fsbusitaliacampania.it

e mail info@fsbusitaliacampania.it

clienti.salerno@fsbusitaliacampania.it (per reclami e segnalazioni)

Qualità percepita

twitter: [@busitaliacamp](https://twitter.com/busitaliacamp)

pec busitaliacampania@pec.it

**Condizioni di
trasporto**



VIAGGIA CON UN SMS

Il tuo biglietto del bus
inviando un sms!

**1 INVIA UN SMS
AL 4880882
CON SCRITTO BIC U
OPPURE BIC SA**

**2 ATTENDI L'SMS
DI RISPOSTA**

3 SALI A BORDO

Biglietto BIC U: € 1,10
Biglietto BIC SA: € 1,20



inquadra il QR CODE
per inviare l'SMS di
richiesta del biglietto

Busitalia Campania, il trasporto a Salerno e provincia.

BUSITALIA
CAMPANIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE



Al prezzo del biglietto si aggiunge il costo dell'SMS di richiesta, che varia a seconda dell'operatore telefonico.
Per ulteriori informazioni vai su www.mobilepay.it/ticketing o www.fsbusitaliacampania.it



Busitalia Campania
Piazza Matteo Luciani, 33 – 84121 Salerno

fsbusitaliacampania.it

