

CARTA DEI SERVIZI

2021

BUSITALIA VENETO

Servizio di trasporto pubblico locale  
del Bacino di Padova





## INDICE

<b>01</b>	La Carta dei Servizi	6
<b>02</b>	Busitalia Veneto	8
<b>03</b>	Servizio di Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Padova	10
<b>04</b>	Indicatori sulla qualità del servizio	18
<b>05</b>	Customer Satisfaction	22
<b>06</b>	Informazione e comunicazione	24
<b>07</b>	Guida al servizio   Norme di viaggio	26
<b>08</b>	Associazioni dei Consumatori	32







#### 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.
- D. Lgs. 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) 181/2011.
- Delibera ART 28/2021 "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami".

#### RIFERIMENTI NORMATIVI REGIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI:

- L.R. n. 25 del 30/10/1998, art. 23.
- Contratto per l'affidamento dei servizi di Trasporto Pubblico Locale automobilistico e tranviario urbano ed extraurbano del bacino territoriale della Provincia di Padova del 04/12/2020.

Carta dei Servizi **BUSITALIA VENETO S.P.A.** - Servizio di trasporto pubblico locale del bacino di Padova  
2021 | VERSIONE INTEGRALE

#### CDS PD 21 B

Il contenuto di questo documento è di proprietà di Busitalia Veneto e non può essere prodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.  
L'Azienda tutelerà i propri diritti a norma di legge.

fsbusitaliaveneto.it





Carta dei Servizi

# 01 La Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

La Carta dei Servizi è una pubblicazione con la quale Busitalia Veneto trasmette ai propri Clienti informazioni sui servizi offerti e sugli impegni programmatici per il miglioramento della qualità degli stessi. Nelle pagine dedicate agli Indicatori sulla Qualità del servizio vengono pubblicati i risultati conseguiti relativamente ad 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.

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

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

Customer Satisfaction

## Principi fondamentali

### Uguali diritti

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

Informazione e comunicazione

### Continuità del servizio

Busitalia Veneto 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.

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

### Partecipazione

Busitalia Veneto 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 Veneto 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.



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 Veneto 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 dei Servizi

# 02 Busitalia Veneto

Busitalia Veneto

Busitalia Veneto S.p.A. è la società operante in Veneto che svolge servizi di TPL urbani ed extraurbani nelle province di Padova e Rovigo, servizi che in precedenza venivano erogati da Busitalia - Sita Nord e da APS Mobilità.

Bacino di Padova

La società è stata costituita il 20 gennaio 2015 e la proprietà è per il 78,9% di Busitalia - Sita Nord, società del Gruppo FS Italiane, e per il 21,1% di APS Holding.

Indicatori sulla  
qualità del servizio

Dal 1° maggio 2015 Busitalia Veneto gestisce in modo unitario il servizio di trasporto pubblico dell'intero bacino, mettendo a valore le diverse esperienze dei due precedenti gestori, al fine di migliorare l'offerta per i Clienti.

Customer  
Satisfaction

A novembre 2017 è stata indetta la gara europea per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale automobilistico e tranviario, urbano ed extraurbano, del bacino territoriale della provincia di Padova; a febbraio 2020 il servizio è stato aggiudicato a Busitalia Veneto, che ha presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa. Il 4 dicembre 2020 è stato sottoscritto da Provincia di Padova, Comune di Padova e Busitalia Veneto il contratto di affidamento del servizio, che ha durata 9 anni e decorrenza a partire dal servizio invernale, coincidente con l'inizio del calendario scolastico 2021/2022.

Informazione e  
comunicazione

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità con i contenuti del Contratto ed in accordo con le Associazioni di tutela dei consumatori iscritte al registro regionale di cui all'art 5 della L.R. n. 27/2009. I risultati del monitoraggio di quanto stabilito dalla Carta sono periodicamente valutati con la partecipazione dell'Ente di Governo e le Associazioni dei Consumatori.

Guida al servizio

Associazioni dei  
Consumatori





# 03

## Servizio di Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Padova

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

I servizi di Trasporto Pubblico Locale sono articolati in 2 Reti:

- **Rete Extraurbana**
- **Rete della Conurbazione di Padova**, che comprende i Comuni di Padova, Abano Terme, Albignasego, Cadoneghe, Limena, Noventa Padovana, Ponte San Nicolò, Rubano, Saonara, Selvazzano Dentro, Vigodarzere, Vigonza, Villafranca Padovana.

La rete della Conurbazione di Padova comprende 2 insiemi di linee di Trasporto Pubblico Locale:

- **Servizi della città di Padova**, ossia linee che si sviluppano all'interno del territorio del Capoluogo;
- **Servizi dell'Area Conurbata**, ossia linee che estendono il servizio urbano dal Capoluogo ai Comuni della cintura padovana sopra specificati.

### Rete extraurbana

- **E001** Cavarzere - Padova
- **E002** Cantarana - Padova
- **E003** Piove di Sacco - Campagnola - Padova
- **E004** Ca' Bianca - Padova
- **E005-V** Sottomarina - Piove di Sacco
- **E005-Z** Piove di Sacco - Padova
- **E006** Este - Arquà Petrarca - Torreglia - Padova
- **E007** Pozzonovo - Padova
- **E008** Badia Polesine - Este
- **E009-2** Badia Polesine - Castelbaldo - Este
- **E010-2** Lendinara - Este
- **E011** Vighizzolo - Este
- **E012** Lusina - Este
- **E013-V** Este - Padova
- **E013-Z** Montagnana - Este
- **E015-V** Venezia - Tessera
- **E015-Z** Padova - Venezia
- **E016** Padova - Monselice - Rovigo
- **E017** Noventa Vicentina - Vò - Padova
- **E018** Valbona - Padova
- **E019** Barbarano Vicentino - Padova
- **E020** Cervarese - Montemerlo - Padova

- **E021** Padova - Cittadella - Bassano FS
- **E024** Mussolente - Cittadella
- **E026** Cervarese S. Croce - Montegaldella - Padova
- **E029** Cittadella - Villa del Conte - Padova
- **E033** Agna - Pozzonovo - Este
- **E034** Conselve - Pernumia - Monselice - Este
- **E035** Agna - Candiana - Padova
- **E036** Trebaseleghe - Borgoricco - Padova
- **E038** Cittadella - Onara - Arsego - Padova
- **E040** S. Pietro in Gù - Camisano - Padova
- **E041** Borgoricco - Zeminiana - Padova
- **E042** Cavarzerane - Este
- **E043** Cervarese - Bastia - Vò - Este
- **E044** Orgiano - Sossano - Este
- **E045** Padova - Monteberico
- **E046** Este - Rovigo
- **E047** Badia Polesine - Casale Sc. - Montagnana
- **E060-V** Padova - Noale
- **E060-Z** Noale - Treviso
- **E061-V** Padova - Campalto (linea estiva)
- **E061-Z** Campalto - Jesolo (linea estiva)
- **E062** Agna - Bagnoli - Padova
- **E063** Due Carrare - Padova
- **E066** Cavarzere - Pontelongo - Z. I. - Padova
- **E071** Lova - Bojon - Padova
- **E074** Cittadella - Carmignano - Padova
- **E076** Rosara - Piove di Sacco
- **E080** Padova - Vicenza
- **E091** Agna - Anguillara - Olmo - Padova
- **E098** Borgoricco - S. Dono - Massanzago - Camposampiero
- **E101** S. Giorgio P. - Arsego - Busiago - Piazzola sul Brenta
- **E102** Vò - Montemerlo - Abano Istituti
- **E103** Vò - Bastia - Cervarese - Abano Istituti
- **E105** Piazzola - Villafranca - Rubano - Abano Istituti
- **E191** Noale - Badoere - Trebaseleghe - Piombino - Fossalta - Rustega - Camposampiero
- **E192** Circolare Camposampiero Via Fratte - Villa del Conte - Arsego - Cavino - S. Giorgio P.

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori



Carta dei Servizi

## Rete della Conurbazione di Padova

Comprende il territorio dei comuni di **Padova, Abano Terme, Albignasego, Cadoneghe, Limena, Noventa Padovana, Ponte San Nicolò, Rubano, Saonara, Selvazzano Dentro, Vigodarzere, Vigonza, Villafranca Padovana**

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

### Servizi della città di Padova

- **SIR1** Linea tranviaria Guizza - Pontevigodarzere
- **U05** Ospedale Civile (Via Falloppio) - Stazione FS - Corso del Popolo - Riviera Ponti Romani - Prato della Valle - Via Cavalletto - Via Goito - Paltana - Voltabrussegana
- **U06** Terranegra - Forcellini - Ospedale Civile - Stazione FS - Eremitani - Corso Milano - Via Volturmo/Via Sorio oppure Chiesanuova/Via Cave - Brusegana - Via Lagrange
- **U09** Via Ippodromo - Mortise - Stanga - Via Belzoni - Stazione FS - C.so Garibaldi - via Giotto - Via Beato Pellegrino - Porta Trento - Porta Savonarola - Via Palestro - Piazza Toselli
- **U11** Due Palazzi - via Montà - porta Trento - via B.Pellegrino - via Giotto - Largo Europa - riv. Ponti Romani Prato della Valle - via Manzoni - S.Osvaldo - via Tre Garofani - via De Lazara
- **U13** Limena (Via Cabrelle) - Altichiero - via Sacro Cuore - via A. Da Bassano - piazza Mazzini - via Giotto - Largo Europa - riviera Ponti Romani - Prato della Valle - via Sanmicheli - via Forcellini - Terranegra - via Boccaccio
- **U15** Largo Debussy - Via Buonarroti - Piazza Mazzini - Via Giotto - Largo Europa - Corso Garibaldi - Via Trieste - Via Morgani - Ospedale Civile - Via Giustiniani - Via Gattamelata - Via Corrado - Via Vigonovese - Camin - Valli Torre - Via Madonna della Salute - Via Bajardi - Via Machiavelli - Via Aspetti - Viale Codalunga - Via Giotto - Riviera dei Ponti Romani - Prato della Valle - Corso Vittorio Emanuele - Bassanello - Strada Armistizio - Mandria o Giarre
- **U22** Stazione FS - Via Tommaseo - Via Venezia - Via Croce Rossa - Via dell'Industria - Via Prima Strada - Via Croce Rossa - Via Tommaseo - Stazione FS
- **U42** Via Ippodromo - San Lazzaro - via Grassi - Stanga - Via Belzoni - Stazione FS - c.so Del Popolo - c.so Milano - p.le Savonarola - via Volturmo - p.le San Giovanni - via Cernaia - Sacra Famiglia - via Palermo - via Goito - Paltana - via Rovigo - Voltabrussegana (linea festiva)
- **U88/** Capolinea Sud Tram - Chiesetta dei Ferri - San Tommaso - Albignasego - Capolinea Sud Tram
- **LIS** Capolinea Sud Tram - via dell'Orna - park Bembo - park Piovese - via Facciolati - P.le Pontecorvo

### Servizi dell'Area Conurbata (competenza del Comune di Padova)

- **U03** Via Orlandini - Fiera - Stazione FS - Corso del Popolo - Riviera Ponti Romani - Prato della Valle - Via Cavazzana - Via Acquapendente - Salboro - S.Giacomo - Lion di Albignasego
- **U04** Cadoneghe o Bragni - Castagnara - str. Pontevigodarzere - Capolinea Nord tram

- **U07** Stazione FS - via Gozzi - via Morgagni - via Belzoni - via Corrado - via Vigonovese - via Uruguay - Corso Stati Uniti - Strada dei Vivai - Saonara
- **U10** Ponte di Brenta - Via Venezia - Stanga - Via Tommaseo - Stazione FS - Corso del Popolo - Corso Milano - Via Chiesanuova - Sarneola o Caselle di Selvazzano
- **U11B** Taggì - via Montà - porta Trento - via B.Pellegrino - via Giotto - Largo Europa - riv. Ponti Romani Prato della Valle - via Manzoni - S.Osvaldo - via Tre Garofani - via De Lazara
- **U12** Stazione FS - Corso del Popolo - riv. Ponti Romani - Prato della Valle - via Cavalletto - via Sorio - Brusegana - Tencarola o Selvazzano
- **U14** Stazione FS - Via Gozzi - Via Morgagni - Ospedale Civ. - Via Gattamelata - Via Facciolati - Roncaglia - Ponte San Nicolò
- **U15B** Largo Debussy - Via Buonarroti - Piazza Mazzini - Via Giotto - Largo Europa - Corso Garibaldi - Via Trieste - Via Morgani - Ospedale Civile - Via Giustiniani - Via Gattamelata - Via Corrado - Via Vigonovese - Camin - Villatora o Granze
- **U16** Stazione FS - Corso del Popolo - Riviera Ponti Romani Prato della Valle - Via Sanmicheli - Via Facciolati - Voltabarozzo - Rio di Ponte San Nicolò
- **U19** Tavo - Saletto - Vigodarzere - Capolinea Nord Tram
- **U24** Mandriola di Albignasego - Sant'Agostino - Bassanello - Prato della Valle - Via Gattamelata - Ospedale Civ. - Stazione FS - Via T.Aspetti - Via Cardinal Callegari - Via Plebiscito
- **U43** Stazione FS - Ospedale civ. - via Gattamelata - via Cazzavana - Prato della Valle - c.so V. Emanuele II - via Cavallotti - Bassanello - S. Agostino di Albignasego - Mandriola (linea festiva)
- **U88** Capolinea Sud Tram - Chiesetta dei Ferri - Albergo Colonna Albignasego - Carpanedo

### Servizi dell'Area Conurbata (competenza della Provincia di Padova)

- **A** Padova - Mandria - Abano Terme
- **AT** Padova - Mandria - Abano Terme - Torreglia o Luvigliano
- **ATL** Padova - Torreglia - Abano Luvigliano (Via Monteortone)
- **M** Padova - Tencarola - Abano Terme - Montegrotto Terme
- **T** Padova - Tencarola - Abano Terme - Montegrotto Terme - Torreglia o Luvigliano
- **TL** Padova - Torreglia - Abano Luvigliano (Via San Daniele)
- **E003B** Legnaro Agripolis - Padova
- **E031** Camisano - Mestrino - Padova
- **E037** Mirano - Padova
- **E073** Stra - Noventa Padovana - Padova

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori



**Zona Arancio**  
COMUNE DI PADOVA

**ZONA AZZURRA**  
COMUNI DI ABANO TERME, ALBIGNASEGO, CADONEGHE, LIMENA, NOVENTA PADOVANA, PONTE SAN NICOLÒ, RUBANO, SAONARA, SELVAZZANO DENTRO, VIGODARZERE, VIGONZA E VILLAFRANCA PADOVANA

**RETE EXTRAURBANA**

### Titoli di viaggio della rete della Conurbazione di Padova

La Rete della Conurbazione di Padova è strutturata in 2 Zone tariffarie concentriche denominate:

- **Zona Arancio** che coincide con il perimetro della città di Padova. Per gli spostamenti all'interno della Zona Arancio occorrono i titoli di viaggio di tipo TU1 (Tariffa Urbana 1).
- **Zona Azzurra** che comprende l'intero territorio degli altri comuni che, insieme a Padova, costituiscono la Conurbazione (ossia Abano Terme, Albignasego, Cadoneghe, Limena, Noventa Padovana, Ponte San Nicolò, Rubano, Saonara, Selvazzano Dentro, Vigodarzere, Vigonza e Villafranca Padovana). Per gli spostamenti all'interno della Conurbazione occorrono i titoli di viaggio di tipo TU2 (Tariffa Urbana 2).

Con i titoli urbani del tipo TU1 è possibile effettuare qualunque spostamento interno alla Zona Arancio della Conurbazione di Padova con qualunque mezzo di trasporto, sia urbano che extraurbano.

Con i titoli urbani del tipo TU2 è possibile effettuare qualunque spostamento interno alla Conurbazione di Padova con qualunque mezzo di trasporto, sia urbano che extraurbano.

### Biglietti

- **Biglietto da 75 minuti** (solo TU1)
- **Biglietto da 90 minuti** (solo TU2)
- **Carnet 10 biglietti** (TU1 o TU2)
- **Biglietto famiglia:** vale 6 ore per una famiglia di massimo 5 persone di cui massimo 2 adulti e almeno un bambino fino a 12 anni (TU1 o TU2)
- **Biglietto giornaliero** (TU1 o TU2)
- **Biglietto argento:** valido solo con Carta Over 65 dalle 9.00 alle 12.30 (TU1 o TU2)
- **Biglietto argento giornaliero per residenti nel Comune di Padova** (solo TU1)
- **Biglietto argento giornaliero per residenti nei Comuni della Zona Azzurra** (solo TU2)

### Abbonamenti

- **Settimanale ordinario** (vale 7 giorni consecutivi a partire dal giorno di decorrenza)
- **Settimanale studenti** (vale 7 giorni consecutivi a partire dal giorno di decorrenza)
- **Mensile ordinario** (vale un mese a partire dal giorno di decorrenza)
- **Mensile studente** (vale un mese a partire dal giorno di decorrenza)
- **Trimestrale ordinario** (vale tre mesi a partire dal giorno di decorrenza)
- **Trimestrale studente** (vale tre mesi a partire dal giorno di decorrenza)
- **Annuale ordinario** (vale 365 giorni consecutivi a partire dal giorno di decorrenza)
- **Annuale studente** (vale 12 mesi dall'inizio del mese di decorrenza)
- **Annuale studente da 2° figlio:** alle famiglie con più di un figlio studente di età inferiore a 26 anni abbonato è concesso uno sconto del 15% a partire dal secondo abbonamento; lo sconto si applica all'abbonamento con il costo più basso
- **Annuale studente 4° figlio:** alle famiglie con almeno 4 figli studenti di età inferiore a 26 anni abbonati è concesso un abbonamento annuale studenti gratuito che si applica all'abbonamento con il costo più basso
- **Annuale pensionato/invalido** (vale 12 mesi)
- **Mensile per possessori di abbonamento mensile parcheggi** (Colli, Sarpi) (solo TU1)



Carta dei Servizi

Per tutti gli abbonamenti è necessario acquistare preventivamente, compilando l'apposito modulo di richiesta con i propri dati, la tessera di riconoscimento che vale 3 anni e consente di acquistare gli abbonamenti corrispondenti alla propria categoria (studente, lavoratore, ecc.).

Busitalia Veneto


Gli abbonamenti mensili scadono nel giorno di decorrenza -1 del mese successivo a quello di decorrenza.

Gli abbonamenti trimestrali scadono nel giorno di decorrenza -1 del terzo mese successivo a quello di decorrenza.

Bacino di Padova

I **biglietti acquistati a bordo** hanno sovrapprezzo.

I **biglietti elettronici acquistati tramite app** non hanno sovrapprezzo. Una volta acquistato, il biglietto elettronico viene materializzato sullo smartphone o altro dispositivo mobile, in modo da poterlo facilmente esibire al personale di controllo quando necessario.

Il biglietto acquistato con l'app è validato automaticamente al momento dell'acquisto, scade alla fine della durata prevista e quindi va acquistato pochi minuti prima di salire sul mezzo. Per maggiori informazioni, visita la pagina dedicata. 

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

**Titoli di viaggio della rete extraurbana e titoli integrati**

Per spostamenti in ambito extraurbano, vale a dire con arrivo o partenza al di fuori della Conurbazione, si utilizzano titoli di viaggio extraurbani, con tariffazione a fasce chilometriche.

Informazione e comunicazione

**Biglietti**

- **Biglietto di corsa semplice**
- **Biglietto per bagaglio** (eccedente un bagaglio di misure 50x30x25 cm)
- **Biglietto con bagaglio a tariffa speciale da/per l'aeroporto di Tessera o da/per Jesolo**

Guida al servizio

**Abbonamenti extraurbani**

- **Settimanale** (vale 7 giorni consecutivi dal giorno di decorrenza; non vale la domenica)
- **Mensile studenti - lavoratori** (vale un mese a partire dal giorno di decorrenza; non vale la domenica)
- **Mensile ordinario** (vale un mese a partire dal giorno di decorrenza)
- **Mensile agevolato sconto 80% o 95% (L.R. 19/96)**
- **Trimestrale studenti e lavoratori** (vale tre mesi a partire dal giorno di decorrenza; non vale la domenica)
- **Trimestrale ordinario** (vale tre mesi a partire dal giorno di decorrenza)
- **Trimestrale agevolato sconto 80% o 95% (L.R. 19/96)**
- **Annuale lavoratori** (vale 365 giorni consecutivi a partire dal giorno di decorrenza)
- **Annuale studenti** (vale dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo)
- **Annuale studente da 2° figlio:** alle famiglie con più di un figlio studente di età inferiore a 26 anni abbonato è concesso uno sconto del 15% a partire dal secondo abbonamento; lo sconto si applica all'abbonamento con il costo più basso
- **Annuale OVER 70:** utilizzabile dalle 8:30 alle 12:00 e dalle 14:30 a fine servizio nei giorni feriali e senza limitazioni di orario nei giorni festivi; vale dal 1° gennaio al 31 dicembre, solo per residenti nella provincia di Padova; rientrano nell'agevolazione tutti gli spostamenti con orario di salita alla fermata previsto a partire dalle ore 8:30 o dalle ore 14:30 e tutti gli

Associazioni dei Consumatori

spostamenti con orario di salita alla fermata previsto fino alle ore 12:00

- **Supplemento scolastico Autostazione – Istituti scolastici Padova:** per i possessori di abbonamento extraurbano, esclusi i settimanali

**Abbonamenti mensili integrati extraurbano + conurbazione esclusa domenica, per residenti nei Comuni convenzionati:**

- **Mensile extraurbano + urbano TU1 studenti**
- **Mensile extraurbano + urbano TU1 lavoratori**
- **Mensile extraurbano + conurbazione TU2 studenti**
- **Mensile extraurbano + conurbazione TU2 lavoratori**

Il costo dell'abbonamento mensile integrato è pari alla somma di abbonamento extraurbano e 50% dell'abbonamento urbano (TU1 o TU2, a seconda della scelta operata dal residente e del tipo di adesione da parte del Comune di residenza). Lo sconto del 50% sul titolo di Conurbazione è così ripartito: il 15% a carico della Provincia, il 15% a carico del Comune di residenza e il restante 20% è lo sconto concesso da Busitalia Veneto.


Per tutti gli abbonamenti è necessario acquistare preventivamente, compilando l'apposito modulo di richiesta con i propri dati, la tessera di riconoscimento che vale 3 anni e consente di acquistare gli abbonamenti corrispondenti alla propria categoria (studente, lavoratore, ecc.).

Gli abbonamenti mensili scadono nel giorno di decorrenza -1 del mese successivo a quello di decorrenza.

Gli abbonamenti trimestrali scadono nel giorno di decorrenza -1 del terzo mese successivo a quello di decorrenza.

I **biglietti acquistati a bordo** hanno sovrapprezzo.

I **biglietti elettronici acquistati tramite app** non hanno sovrapprezzo. Una volta acquistato, il biglietto elettronico viene materializzato sullo smartphone o altro dispositivo mobile, in modo da poterlo facilmente esibire al personale di controllo quando necessario.

Il biglietto acquistato con l'app è validato automaticamente al momento dell'acquisto, scade alla fine della durata prevista e quindi va acquistato pochi minuti prima di salire sul mezzo. Per maggiori informazioni, visita la pagina dedicata. 

Per gli **spostamenti effettuati sulla Linea E003B (Padova - Legnaro Agripolis)** con origine o destinazione nel polo universitario di Agripolis sono utilizzabili abbonamenti con tariffa TU2; per il rilascio e la verifica di questa tipologia di abbonamento gli interessati dovranno dimostrare di essere iscritti o di lavorare nell'Istituto Universitario di Legnaro (PD). Per i biglietti si applica esclusivamente la tariffa extraurbana.

Gli spostamenti da/per Padova per/da i Comuni di **Montegrotto Terme e Torreglia** possono essere effettuati con titoli di viaggio extraurbani di classe 3 e usufruire gratuitamente di 1 corsa con tariffa TU1 o TU2 funzionalmente connessa con lo spostamento extraurbano.

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori



# 04 Indicatori sulla qualità del servizio

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

## Progetti di investimento

Busitalia Veneto si è impegnata ad effettuare importanti investimenti per la qualità del servizio erogato:

- **rinnovo del parco autobus**, al fine di raggiungere gli standard di qualità relativi all'anzianità dei mezzi e all'impatto ambientale;
- progetto di **adeguamento ed attrezzaggio delle fermate**, per il miglioramento delle condizioni di sicurezza e di utilizzabilità delle stesse, con particolare attenzione ai nodi di interscambio;
- progetto di **Sistema Integrato di Monitoraggio dei veicoli, Bigliettazione Elettronica e Infomobilità**, con installazione ed implementazione di tecnologie sia a bordo dei mezzi che a terra.

Si riportano di seguito gli standard di qualità relativi ai servizi per come determinati nel Contratto di Servizio.

STANDARD DI QUALITÀ	OBIETTIVO	NOTE
<b>Regolarità e puntualità del servizio</b>		
Rispetto dei servizi minimi in caso di sciopero <sup>1</sup>	100%	Percentuale servizi minimi effettuati/programmati
<sup>1</sup> In caso di sciopero, la garanzia del servizio integrale è assicurata per tutte le corse in partenza nelle seguenti fasce orarie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizio urbano: 5:30 - 8:29 e 12:30 - 15:29</li> <li>• servizio extraurbano: 5:00 - 8:29 e 12:00 - 14:29</li> </ul>		
Continuità dei servizi	0	Giorni di interruzione/12 mesi
Regolarità di corse e percorsi	100%	Percentuale corse effettuate/programmate (esclusi casi di forza maggiore)
Puntualità corse	100%	Percentuale corse puntuali/programmate (corse puntuali: orario di partenza dal capolinea o da un nodo di interscambio con anticipo < 2 minuti o ritardo <= 5 minuti)
<b>Attenzione all'ambiente</b>		
Mezzi di nuova immatricolazione almeno EURO 6 o metano o elettrici	100%	Dall'avvio del Contratto
Mezzi classe EURO 3 o superiore	100%	Dall'avvio del Contratto
Mezzi classe EURO 4 o superiore	100%	Dal 5° anno contrattuale
Indicatore qualità ambientale <sup>2</sup>	6,365	Dal 2° anno contrattuale e valori crescenti per gli anni successivi
<sup>2</sup> Media dei punteggi assegnati ad ogni mezzo del parco in base all'alimentazione (elettrico, metano, ibrido, gasolio) e alla classe ambientale (da Euro 6 a Euro 3), punteggi che possono assumere valori da 8 a 1		

STANDARD DI QUALITÀ	OBIETTIVO	NOTE
<b>Parco mezzi</b>		
Anzianità media autobus	≤ 89,74 mesi	Dal 2° anno contrattuale
Anzianità media veicoli M1 (veicoli con massimo otto posti a sedere oltre al sedile del conducente)	≤ 48 mesi	Dal 2° anno contrattuale
Anzianità massima autobus	≤ 15 anni	
Anzianità massima tram	≤ 40 anni	
Anzianità massima veicoli M1 (veicoli con massimo otto posti a sedere oltre al sedile del conducente)	≤ 8 anni	
Mezzi dotati di video sorveglianza	100%	Dal 2° anno contrattuale
Mezzi dotati di indicatore di prossima fermata	100%	Dal 2° anno contrattuale
Mezzi dotati di wi-fi	100%	Dal 2° anno contrattuale
Tram dotati di contapasseggeri	100%	Dal 2° anno contrattuale
Autobus di nuova immatricolazione dotati di contapasseggeri	100%	Dal 2° anno contrattuale
Mezzi con manutenzione programmata	100%	
<b>Pulizia dei mezzi</b>		
Pulizia mezzi interna media	≥ 1,2	Operazioni di pulizia/giorno
Pulizia mezzi interna minima	≥ 1	
Pulizia mezzi esterna	≥ 1	Operazioni di pulizia/settimana
Disinfestazione e sanificazione interna mezzi	≥ 1	Operazioni di pulizia/15 giorni
<b>Accessibilità</b>		
Mezzi urbani idonei al trasporto di persone a ridotta capacità motoria	100%	Dal 2° anno contrattuale
Accessibilità ai servizi da parte di persone con ridotta capacità motoria <sup>3</sup>	100%	Percentuale corse accessibili/totale
Bus urbani con sistemi di annuncio delle fermate e indicatori di direzione, acustici e luminosi, atti a favorire la mobilità degli ipovedenti	100%	Dal 2° anno contrattuale
<sup>3</sup> Corse accessibili: corse con mezzi attrezzati con pedana e posto di ancoraggio e/o con supporto alla salita e discesa del passeggero.		

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori



Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

STANDARD DI QUALITÀ	OBIETTIVO	NOTE
<b>Affollamento</b>		
Load factor (indice di carico medio)	0,17 <sup>4</sup>	Passeggeri trasportati x Km/posti offerti x Km
<sup>4</sup> Obiettivo definito su condizioni di servizio in periodo non emergenziale		
<b>Rete di vendita</b>		
N° rivendite o emittitrici per ogni centro abitato con almeno 1.000 residenti	≥ 1	
N° rivendite o emittitrici aggiuntive per ogni ulteriori 2.000 residenti	≥ 1	
Vendita biglietti a bordo dei mezzi	100%	
Contrasto all'evasione tariffaria	≥ 3%	Percentuale ore di controlleria/totale ore servizio di trasporto
<b>Informazione alla clientela</b>		
Fermate con informazioni su orari e linee	100%	Entro 180 giorni
Presenza mappe nelle fermate principali	100%	Entro 180 giorni
Preavviso modifiche programmate servizio	≥ 7 giorni	
Preavviso modifiche temporanee e urgenti servizio	≤ 24 ore	
<b>Rapporto Azienda - Cliente</b>		
Ufficio preposto ai rapporti con la clientela	aperto giorni feriali (sabato compreso) 7:00 - 20:00	Entro 180 giorni
Numero telefonico verde clientela	In funzione da un'ora prima dell'inizio servizio giornaliero fino al termine	Entro 180 giorni
Portale internet	<a href="http://www.fsbusitaliaveneto.it/">http://www.fsbusitaliaveneto.it/</a>	Entro 180 giorni
Sezione del portale per reclami e segnalazioni	<a href="https://www.fsbusitalia.it/content/fsbusitalia/it/misc/voce-del-cliente.html">https://www.fsbusitalia.it/content/fsbusitalia/it/misc/voce-del-cliente.html</a>	
Tempi di risposta ai reclami	≤ 10 giorni	
Presenza divisa e cartellino di riconoscimento personale a contatto col pubblico	100%	

STANDARD DI QUALITÀ	OBIETTIVO	NOTE
<b>Indicatore globale</b>		
<b>Qualità effettiva del servizio di trasporto pubblico erogato</b>	≥ 0,95	Rapporto tra il corrispettivo al netto delle riduzioni per mancato rispetto degli standard di qualità e il corrispettivo di competenza calcolato su 12 mesi



Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori



Carta dei Servizi

# 05 Customer Satisfaction

Busitalia Veneto

Busitalia Veneto effettua periodicamente indagini sulla soddisfazione della clientela per i servizi del bacino di Padova.

Bacino di Padova

La Customer Satisfaction ha cadenza almeno annuale ed i risultati del monitoraggio sono pubblicati sulla Carta dei Servizi e, in forma aggregata, sul Rapporto di Sostenibilità del Gruppo FS Italiane.

Indicatori sulla qualità del servizio

Nel corso del 2021 sono state pianificate due edizioni di indagini di customer satisfaction sui bacini in cui opera Busitalia Veneto. I periodi di rilevazione sono maggio (ricerca già effettuata) e novembre (in corso di programmazione). La metodologia di rilevazione è rappresentata da interviste CAPI, ovvero interviste faccia a faccia svolte da rilevatori qualificati presso le fermate principali e/o a bordo di autobus e tram.

Customer Satisfaction

La soddisfazione dei Clienti per il servizio urbano ed extraurbano del bacino di Padova

Informazione e comunicazione

Agli intervistati viene chiesto di valutare una serie di aspetti rappresentativi del servizio, attribuendo una valutazione in scala da 1 a 10. La tabella seguente riporta i risultati aggregati dei due monitoraggi del 2021, attraverso percentuali di soddisfazione, calcolate al netto delle mancate risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10:

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

SODDISFAZIONE	LINEE DI COMPETENZA DEL COMUNE (%)	LINEE DI COMPETENZA DELLA PROVINCIA (%)
Servizio commerciale	n. d.	n. d.
Informazioni alla Clientela	n. d.	n. d.
Professionalità e cortesia del personale	n. d.	n. d.
Sicurezza	n. d.	n. d.
Comfort del viaggio a bordo e sul percorso	n. d.	n. d.
Regolarità/organizzazione del servizio	n. d.	n. d.
Integrazione modale	n. d.	n. d.
Attenzione all'ambiente	n. d.	n. d.
Pulizia dei mezzi e delle strutture	n. d.	n. d.
<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>n. d.</b>	<b>n. d.</b>





# 06 Informazione e comunicazione

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla  
qualità del servizio

Customer  
Satisfaction

Informazione e  
comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei  
Consumatori

## Accesso alle informazioni

I canali in cui è possibile reperire informazioni sui servizi offerti sono<sup>5</sup>:

### Paline di fermata

Tutte le nostre paline di fermata sono dotate di un espositore con l'indicazione di nome e codice della fermata, linee e orari di transito, sito internet e numero telefonico dell'Ufficio preposto ai rapporti con la clientela.

Nelle fermate principali è inoltre presente una mappa della rete del trasporto pubblico.

### Avvisi al pubblico

Sono pubblicati sul sito internet, esposti alle fermate principali ed a bordo degli autobus, presso le rivendite, le autostazioni, i nodi di interscambio, sulla stampa e tramite sms agli utenti iscritti al servizio. Il tempo minimo di preavviso per le variazioni programmate del servizio è pari a 7 giorni, mentre le modifiche temporanee e urgenti vengono comunicate nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore da quando si è verificata la modifica.

### Ufficio preposto ai rapporti con la clientela

È localizzato nel piazzale della stazione ferroviaria di Padova ed è operativo dalle ore 7:00 alle ore 20:00 nei giorni feriali (sabato compreso).

L'Ufficio è contattabile anche con numero verde.

### Sito internet

Sul portale [www.fsbusitaliaveneto.it](http://www.fsbusitaliaveneto.it) sono consultabili:

- gli **orari** delle corse e il **grafo della rete**;
- il **travel planner** con cui, inserendo l'indirizzo di partenza e di arrivo, il giorno e l'ora prescelta, è possibile ottenere tutte le necessarie indicazioni per il viaggio, con le diverse soluzioni possibili;
- gli **avvisi** di modifiche del servizio;
- la **mappatura delle rivendite** dei titoli di viaggio;
- il **sistema tariffario**;
- la **Carta dei Servizi**;
- una sezione denominata "**Controllo democratico dell'affidamento dei servizi di TPL**" in cui è pubblicato il contratto per l'affidamento dei servizi;
- una sezione denominata "**Reclami e segnalazioni degli utenti dei servizi di TPL**" in cui gli utilizzatori del servizio, preventivamente registrati, possono formulare reclami e segnalazioni.

### E-mail

[clienti.padova@fsbusitaliaveneto.it](mailto:clienti.padova@fsbusitaliaveneto.it)

### Numeri telefonici utili

#### Servizio urbano ed extraurbano Padova

Informazioni generali orari, percorsi, biglietti e abbonamenti: 049.20111

Oggetti smarriti: 049.8241111

Ufficio sinistri, segnalazione incidenti: telefono 049.8455851; fax 049.8241116

### Recapiti

#### Sede legale

Via del Pescarotto, 25/27 Padova

Tel. 049.8206811

Fax 049.8206828

#### Sede operativa di Padova

Via Rismondo, 28 Padova

Tel. 049.8241111

Fax 049.8206828

<sup>5</sup> L'attivazione completa di tutte le informazioni sui canali elencati avverrà entro 180 giorni dall'avvio del servizio.

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla  
qualità del servizio

Customer  
Satisfaction

Informazione e  
comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei  
Consumatori

[fsbusitaliaveneto.it](http://fsbusitaliaveneto.it)



Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla  
qualità del servizio

Customer  
Satisfaction

Informazione e  
comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei  
Consumatori

# 07 Guida al servizio | Norme di viaggio

Il rispetto delle norme, l'attenzione alle regole di convivenza tra i passeggeri, la collaborazione tra clienti e personale viaggiante, la cura della comunicazione e dell'informazione sono comportamenti importanti per poter garantire un servizio di qualità.

Busitalia Veneto rende disponibile una guida al servizio contenente le norme di viaggio che regolano l'utilizzo dei mezzi pubblici, i diritti dei viaggiatori e i comportamenti dei passeggeri che possono facilitare il viaggio di ognuno.

La versione integrale delle norme di viaggio è consultabile sul sito [www.fsbusitaliaveneto.it](http://www.fsbusitaliaveneto.it), mentre a bordo dei mezzi ne è presente un estratto. 

## 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.fsbusitaliaveneto.it](http://www.fsbusitaliaveneto.it) nonché mediante affissione presso l'autostazione.

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](http://www.autorita-trasporti.it)).

## Sanzioni amministrative

L'art. 37 e seguenti della L.R. 25/1998 e successive modificazioni e integrazioni disciplina le sanzioni amministrative per gli utenti trasgressori per le seguenti irregolarità:

- Sprovvisi di documento di viaggio
- Abbonamento irregolare
- Biglietto non convalidato
- Biglietto obliterato più volte od irregolare
- Biglietto scaduto nel tempo di utilizzo
- Titolo di viaggio non conforme al percorso o alla classe tariffaria
- Abbonamento valido non convalidato
- Mancata esibizione di abbonamento e/o tessera di riconoscimento di cui il trasgressore si dichiara titolare.

Gli agenti accertatori, autorizzati dalla Provincia di Padova, hanno l'obbligo di emettere le sanzioni in qualità di Agenti di Polizia Amministrativa.

La sanzione può essere pagata in misura minima entro 5 giorni e in misura ridotta dal 6° al 60° giorno.

Qualora la sanzione non dovesse essere pagata entro il 60° giorno, ai sensi dell'art. 16 L. 689/1981, il verbale è trasmesso al Comune o alla Provincia di Padova per l'emissione dell'ordinanza - ingiunzione di pagamento.

Il trasgressore può fare ricorso entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica del verbale al Comune di Padova o alla Provincia di Padova, in base alla competenza dell'autolinea su cui è stata commessa l'infrazione.

Per ulteriori informazioni visita la pagina dedicata. 

## Oggetti smarriti

Gli oggetti rinvenuti sugli autobus urbani ed extraurbani, sul tram o nei locali dell'Azienda vengono depositati presso il seguente ufficio oggetti smarriti:

- Padova – Via Rismondo, 28 (portineria) – tel. 049 8241111 (orario di apertura: giorni feriali 8:00 – 17:30).

Gli oggetti rinvenuti sono tenuti a disposizione dei legittimi proprietari nei termini di legge per il loro ritiro. I proprietari sono tenuti a fornire tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà. Gli oggetti smarriti a bordo dei veicoli sono generalmente recuperati durante le operazioni di pulizia e quindi sono disponibili il giorno successivo al rinvenimento presso l'ufficio oggetti smarriti. Prima di presentarsi a detto ufficio, si consiglia di contattarlo per telefono per verificare l'effettivo rinvenimento dell'oggetto smarrito.



## Reclami

Busitalia Veneto, sia come impresa gestore di servizi di trasporto con autobus e tram, sia come gestore di Autostazione, ha attivato una procedura per il **trattamento dei reclami provenienti dalla clientela, con canali e con uffici dedicati.**

I clienti possono inoltrare reclami, in lingua italiana o in lingua inglese, entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare, l'Azienda si impegna a fornire opportuna risposta entro 10 giorni dalla data del ricevimento del reclamo, indicando se possibile se il reclamo si intende accolto, respinto o è ancora in esame; nei casi di particolare complessità, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supererà comunque 90 giorni.

Per l'invio dei reclami, è disponibile online un form dedicato all'inoltro dei reclami, raggiungibile al seguente link: <https://www.fsbusitalia.it/content/fsbusitalia/reclami.html> e altresì disponibile presso le biglietterie aziendali. Il modulo, debitamente compilato, può essere compilato online, consegnato in biglietteria o inviato all'indirizzo postale di Busitalia Veneto S.p.A., Via del Pescarotto, 25/27 - 35131 Padova tramite invio di posta raccomandata o posta elettronica

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla  
qualità del servizio

Customer  
Satisfaction

Informazione e  
comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei  
Consumatori

[fsbusitaliaveneto.it](http://fsbusitaliaveneto.it)



Carta dei Servizi

certificata (PEC), all'indirizzo [busitaliavenetospa@legalmail.it](mailto:busitaliavenetospa@legalmail.it)

Busitalia Veneto

I reclami che verranno esaminati devono riportare almeno:

Bacino di Padova

- a. i riferimenti identificativi del Cliente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità del Cliente;
- b. per i reclami riferiti al viaggio: i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e, possibilmente, del contratto di trasporto (codice o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;  
per i reclami riferiti all'Autostazione: i riferimenti identificativi dell'evento verificatosi presso l'Autostazione;
- c. la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta dei servizi.

Indicatori sulla qualità del servizio

In caso di mancata risposta al reclamo, il Cliente può:

Customer Satisfaction

- a. utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- b. presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

Informazione e comunicazione

**a. Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie**

Per esperire una procedura conciliativa, al fine di risolvere una controversia con l'Azienda, il cliente può rivolgersi, indirizzando apposita istanza, alla Camera arbitrale di Conciliazione, istituita presso la Camera di Commercio competente. Per ricorrere, invece, all'autorità giudiziaria, il cliente dovrà rivolgersi al Giudice di Pace o al tribunale competente per valore e per territorio, con le procedure previste dalla normativa vigente.

Guida al servizio

**b. Reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti**

In caso di risposta insoddisfacente o in caso di mancata risposta entro i termini sopra indicati, i passeggeri possono rivolgersi all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, inoltrando il proprio reclamo ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (UE) n. 181/2011 relativo al servizio con autobus, con le modalità stabilite dalla medesima Autorità al seguente link: <https://www.autorita-trasporti.it/site/>

Associazioni dei Consumatori

**Indennizzi per mancato o ritardato riscontro a reclamo**

Ai sensi della Delibera ART 28/2021, in caso di ritardo nella risposta il cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

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

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo da corrispondere al Cliente ove la risposta sia fornita oltre i termini è pari alla misura percentuale evidenziata nei punti a) e b) rispetto alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento.

Nel caso di carnet biglietti, l'entità di tale indennizzo da corrispondere al cliente ove la risposta sia fornita oltre i termini è pari alla misura percentuale evidenziata nei punti a) e b) rispetto al valore del singolo biglietto (costo complessivo/numero biglietti).

In tutti i casi, **l'indennizzo non è dovuto se:**

- a. l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- b. il reclamo non è trasmesso dal Cliente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate nel presente paragrafo Reclami.
- c. il cliente ha già beneficiato di un indennizzo per mancato o ritardato riscontro relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

**Segnalazioni**

Possono essere presentate segnalazioni al fine di proporre modifiche e/o migliorie dei servizi offerti non connesse ad uno specifico episodio oggetto di potenziale reclamo, da presentare attraverso il form disponibile on line.

**Rimborsi per disservizio**

Per i servizi di trasporto, l'Azienda riconosce il rimborso nel caso di disservizi assimilabili a CANCELLAZIONI O RITARDI ai sensi dell'art 48, comma 12-ter, del D.L. 24 aprile 2017, n. 50, convertito in legge, con modificazioni, dall'articolo 1, comma 1, legge 21 giugno 2017, n. 96.

In particolare, la richiesta di rimborso può essere inoltrata per le seguenti fattispecie:

- **Servizi urbani:** in caso di cancellazione o ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a trenta minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano.
- **Servizi extraurbani:** in caso di cancellazione o ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a sessanta minuti.

Nessun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l'interruzione di servizio derivino da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'azienda (tra cui, a titolo esemplificativo calamità naturali, scioperi, eventi atmosferici, condizioni critiche della viabilità ed altre emergenze imprevedibili).

Nel caso si verifichino le fattispecie di cui ai punti sopra indicati, la richiesta di rimborso deve essere inoltrata a Busitalia Veneto, specificando nome, cognome, indirizzo, recapiti, linea, corsa, orario del servizio utilizzato e allegando:

Per i titoli per cui è prevista obliterazione obbligatoria:

- per il caso di ritardo: il titolo di viaggio obliterato sulla corsa interessata
- per il caso di interruzione: il titolo di viaggio obliterato sulla prima corsa utile successiva a quella interrotta.

Per i possessori di abbonamento valido sulla tratta interessata, copia dell'abbonamento e numero tessera.

Il rimborso è pari a:

- Nel caso di biglietto singolo, al prezzo a cui è stato acquistato.
- Nel caso di abbonamento, alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento.
- Nel caso di carnet biglietti, al valore della singola corsa (costo complessivo/numero corse).

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

[fsbusitaliaveneto.it](http://fsbusitaliaveneto.it)





Carta dei Servizi

## Responsabilità civile e copertura assicurativa

Le coperture assicurative di tutti i veicoli utilizzati per l'esercizio dei servizi di trasporto rispettano le seguenti condizioni minime:

Busitalia Veneto

- per la **responsabilità civile auto**, ogni veicolo adibito al trasporto pubblico locale è assicurato con massimale catastofale non inferiore a € 20.000.000,00 per ogni sinistro, qualunque sia il numero delle persone decedute, ferite o danneggiate in cose e/o animali di loro proprietà;
- per la **responsabilità civile verso terzi** derivante dall'erogazione del servizio oggetto del contratto, nonché la responsabilità civile personale degli addetti al servizio, per danni involontariamente cagionati a terzi per morte, lesioni personali, danni materiali a animali e/o cose, con esclusione del rischio derivante dalla circolazione dei veicoli adibiti al trasporto pubblico, è assicurata con massimale catastofale non inferiore € 5.000.000,00 per sinistro e con un limite non inferiore € 3.000.000,00 per danni a persone, cose e/o animali.

Bacino di Padova

Indicatori sulla  
qualità del servizio

Customer  
Satisfaction

Informazione e  
comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei  
Consumatori





Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla  
qualità del servizio

Customer  
Satisfaction

Informazione e  
comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei  
Consumatori

# 08 Associazioni dei Consumatori

L'art. 5 della L.R. del Veneto 23 ottobre 2009, n. 27, ha istituito il registro regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti.

Per l'anno 2021 le Associazioni iscritte al registro regionale, con i relativi recapiti delle sedi regionali, sono le seguenti.

## ADICONSUM Veneto

Via Piave, 7 - 30171 Mestre Venezia (VE)

tel: 041 5330866

e-mail: [veneto@adiconsum.it](mailto:veneto@adiconsum.it)

sito [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)

## ADOC Veneto

Via Bembo, 2/B - 30172 Mestre Venezia (VE)

tel: 041 2433862 - 327 9558941

e-mail: [adocveneto@gmail.com](mailto:adocveneto@gmail.com)

sito: [www.adocveneto.it](http://www.adocveneto.it)

## FEDERCONSUMATORI Veneto

Via Fusinato, 34 - 30171 Mestre Venezia (VE)

tel: 041 971508

e-mail: [federconsveneto@federconsveneto.it](mailto:federconsveneto@federconsveneto.it)

sito: [www.federconsveneto.it](http://www.federconsveneto.it)

## LEGA CONSUMATORI Veneto

Piazza Marconi, 61/1 - 45036 Ficarolo (RO)

tel: 0425 727691

e-mail: [info@legaconsumatoriveneto.it](mailto:info@legaconsumatoriveneto.it)

sito: [www.legaconsumatoriveneto.it](http://www.legaconsumatoriveneto.it)





# I COMPORTAMENTI PER L'UTILIZZO DEI NOSTRI SERVIZI



**Rispetta la distanza sociale.**  
*Respect social distancing.*



**Acquista i titoli di viaggio prima di salire a bordo, privilegiando l'acquisto tramite app.**  
*Buy your ticket before getting on board, preferring the purchase through app.*



**Igienizza frequentemente le mani durante il viaggio.**  
*Frequently sanitize your hands during the travel.*



**Indossa correttamente la mascherina per la protezione di naso e bocca, per tutta la durata del viaggio.**  
*Wear the mask for the protection of nose and mouth all trip long.*



**Evita di avvicinarti o chiedere informazioni al conducente.**  
*Do not approach or ask information to the bus driver.*



**Non metterti in viaggio se hai sintomi influenzali (febbre, tosse, raffreddore).**  
*Do not travel if you have flu like symptoms (fever, cough, cold).*

**IL RISPETTO DELLE NORME DI COMPORTAMENTO E' AFFIDATO AL SENSO DI RESPONSABILITA' INDIVIDUALE DI CIASCUN VIAGGIATORE**

*Respect of the rules of conduct is entrusted to each traveler's sense of responsibility.*

**IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME POTRA' CONTEMPLARE L'INTERRUZIONE DEL SERVIZIO.**

*Non-compliance with the rules can involve the interruption of service.*

**IN NESSUN CASO IL CONDUCENTE E' RESPONSABILE PER I COMPORTAMENTI DEI PASSEGGERI NON CONFORMI ALLE NORME RIPORTATE.**

*The bus driver is never responsible for passengers behavior not matching with the reported rules.*



[fsbusitaliaveneto.it](http://fsbusitaliaveneto.it)



 **BUSITALIA**  
VENETO  
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Via del Pescarotto, 25/27  
35131 Padova