

CARTA DEI SERVIZI

# 2023

BUSITALIA VENETO

Servizio di trasporto pubblico locale  
del Bacino di Rovigo





## INDICE

<b>01</b>	La Carta dei Servizi	6
<b>02</b>	Busitalia Veneto	8
<b>03</b>	Servizio extraurbano di Rovigo	10
<b>04</b>	Servizio urbano di Rovigo	18
<b>05</b>	Canali di informazione e comunicazione	26





#### 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. La sintesi del Regolamento è disponibile a questo indirizzo [🔗](#)
- Decreto legislativo n. 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:

- Legge Regionale n. 25 del 30/10/1998, art. 23.
- Contratto di Servizio con l'Ente Affidante Provincia di Rovigo del 26/02/2001.
- Contratto di Servizio con l'Ente Affidante Comune di Rovigo del 26/02/2001.

Carta dei Servizi **BUSITALIA VENETO S.P.A.** - Servizio di trasporto pubblico locale del Bacino di Rovigo  
2023 | VERSIONE INTEGRALE

#### CDS RO 23 A

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.

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 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.

Extraurbano  
Rovigo

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.

Urbano Rovigo

## 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.

### 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.



Carta dei Servizi

# 02 Busitalia Veneto

Busitalia Veneto

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

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.

Extraurbano  
Rovigo

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.

Urbano Rovigo

Questa è la Carta dei Servizi di Busitalia Veneto dedicata ai servizi che l'Azienda svolge nel bacino di Rovigo ed in particolare:

Informazione e  
comunicazione

- servizio extraurbano di Rovigo;
- servizio urbano di Rovigo.



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 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018.



# 03 Servizio extraurbano di Rovigo

OFFERTA - KM, FERMATE, RETE	DATI 2022
Km percorsi	4.387.687
Autobus	94
Età media del parco autobus	13 anni
Passeggeri trasportati	1.611.062
Linee ordinarie	28
Km di rete ordinaria	772
Fermate linee ordinarie	1.413
Linee stagionali	1
Km rete stagionale	11
Corse in un giorno ferialo	658
Corse annue	177.352
Ente affidante	Provincia di Rovigo
Comuni serviti	59

## Linee ordinarie

- **601** Rovigo - Adria
- **601/1** Adria - Porto Viro - Taglio di Po - Porto Tolle
- **601/2** Porto Tolle - Barricata
- **602** Adria - Ariano F. con diramazione Cavanella Po
- **603** Porto Tolle - S. Giulia
- **603/1** Adria - Tombine - Taglio di Po - Porto Tolle
- **604** Adria - Codigoro
- **604/1** Adria - Piove di Sacco
- **604/2** Piove di Sacco - Padova
- **605** Ariano F. - Rosolina
- **605/1** Ariano F. - Goro
- **606** Taglio di Po - Pila con deviazione P. Tolle
- **607** Porto Tolle - Gorino Veneto
- **608** Rovigo - Ca' Emo - Adria con deviazione Fasana
- **609** Adria - Porto Levante
- **610** Adria - Tombine - Rivà - Porto Tolle
- **610/1** Porto Tolle - Centrale Enel

- **612** Rovigo - Trecenta - Baruchella
- **618** Melara - Legnago
- **620** Badia - Stienta - Occhiobello
- **621** Rovigo - Badia
- **621/1** Badia - Ostiglia con deviazione S. Pietro
- **622** Rovigo - Lusia - Badia
- **623** Rovigo - Stienta con diramazione Badia - S. Bellino
- **624** Badia - Ferrara
- **625** Trecenta - Ferrara
- **626** Rovigo - Cavarzere con diramazione Agna - Bagnoli
- **640** Adria - Rosolina - Rosolina Mare

## Linea stagionale

- **681** Taglio di Po - Rosolina Mare

## Titoli di viaggio

I titoli di viaggio del servizio extraurbano di Rovigo sono:

- **Biglietto di corsa semplice** da acquistare a terra o a bordo con un sovrapprezzo;
- **Abbonamenti** delle seguenti tipologie:
  - **Settimanale "6 giorni"** valido dal Lunedì al Sabato.
  - **Mensile "26 giorni" studenti e lavoratori** (non vale la Domenica).
  - **Mensile ordinario "30 giorni"**.
  - **Mensile ordinario "30 giorni" agevolato** pensionati e invalidi (L. R. 19/1996).
  - **Annuale per lavoratori** (vale 12 mesi).
  - **Annuale per studenti** (vale 10 mesi: da Settembre a Giugno).

Gli abbonamenti devono essere sempre accompagnati dalla Tessera di riconoscimento, valida 3 anni e rilasciata al costo vigente previa domanda da presentare presso le biglietterie con una foto tessera e copia di un documento di identità.

Per gli abbonamenti agevolati è necessario presentare la Tessera Regionale di Agevolazione Tariffaria rilasciata dalla Provincia.

Le condizioni di utilizzo di biglietti e abbonamenti sono riportate nelle Norme di viaggio, consultabili a bordo degli autobus, nel libretto orari e sul nostro sito internet.

Carta dei Servizi

**Punti vendita**

La rete di vendita è costituita da:

- n° 23 biglietterie per abbonamenti e biglietti.
- n° 75 punti vendita per soli biglietti.

Busitalia Veneto

La biglietteria dell'Autostazione di Rovigo, sita in Via Benvenuto Tisi da Garofolo, 1 (tel. 0425 30238), è aperta nei giorni feriali (da lunedì a sabato) con il seguente orario: 6:15 - 11:00 e 12:15 - 14:10.

Extraurbano  
Rovigo

La biglietteria è abilitata alla vendita di abbonamenti e biglietti.

Urbano Rovigo



Da Ottobre 2018 è disponibile anche l'app "Busitalia Veneto" con cui è possibile acquistare il biglietto e rinnovare l'abbonamento pagando con carta di credito.

Informazione e  
comunicazione

Da settembre 2022 è attivo anche il Portale Abbonamenti sul sito [www.fsbusitaliaveneto.it](http://www.fsbusitaliaveneto.it) per il rinnovo degli abbonamenti. L'accesso al portale può essere eseguito con lo stesso account utilizzato per l'app "Busitalia Veneto"; consente di acquistare anche per altre persone (es. il genitore per uno o più figli) e di utilizzare il Bonus Trasporti.

Gli abbonamenti acquistati tramite il portale vengono materializzati solo nell'app "Busitalia Veneto" (o "MooneyGo®"). Stampe o ricevute di pagamento dell'abbonamento non sono considerate valide per viaggiare.

Indicatori sulla qualità del servizio

INDICATORI	OBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	OBIETTIVO 2023	NOTE
<b>Puntualità</b>				
% corse in orario	98,10%	98,00%	98,10%	Sugli orari di partenza è tollerato il ritardo fino a 10 minuti per le corse che devono garantire la prosecuzione di servizi in coincidenza.
% corse con ritardo tra 5' e 15'	1,50%	1,55%	1,50%	
% corse con ritardo oltre 15'	0,40%	0,45%	0,40%	
<b>Regolarità complessiva del servizio</b>				
Corse effettuate/corse programmate (esclusi scioperi ed eventi di forza maggiore)	100%	100%	100%	
N° mezzi di scorta disponibili nelle ore di punta	11	11	11	
N° mezzi attrezzati per riparazione guasti in linea	1	1	1	
<b>Diffusione rete di vendita</b>				
N° rivendite	116	98	100	
N° rivendite/milioni di residenti	161	136	139	
N° rivendite/Km di rete	0,15	0,13	0,13	
N° rivendite/Comuni serviti	2,0	1,7	1,7	
<b>Età dei mezzi</b>				
Bus con più di 12 anni	57,0%	58,5%	35%	
Bus con meno di 5 anni	30,0%	29,8%	38%	

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano  
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e  
comunicazione

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano  
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e  
comunicazione

INDICATORI	OBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	OBIETTIVO 2023	NOTE
<b>Incidentalità dei mezzi</b>				
Sinistri passivi/milioni bus Km	1,6	1,2	1,2	I sinistri passivi sono quelli con responsabilità di Busitalia Veneto avvenuti durante lo svolgimento del servizio di linea.
Sinistri passivi/n° di corse annue	1 ogni 25.000 corse	1 ogni 35.302 corse	1 ogni 35.000 corse	
<b>Affidabilità del personale di guida</b>				
Autisti con più di 3 anni di guida	84%	85%	85%	
<b>Attenzione all'ambiente</b>				
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 2 e superiori	100%	100%	100%	
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 6	36%	35,1%	53%	
<b>Climatizzazione</b>				
Mezzi climatizzati	100%	100%	100%	
<b>Affollamento delle corse</b>				
<b>Utilizzate da utenza abituale</b>				
Posti offerti totali x Km prodotti/viaggiatori x Km	8	10	8	Il monitoraggio dell'offerta e della domanda viene effettuato con frequenza mensile per l'invio alla Provincia di Rovigo dei dati per ciascuna linea.
Posti offerti seduti x Km prodotti/viaggiatori x Km	6	7	6	
<b>Utilizzate da utenza occasionale</b>				
Posti offerti totali x Km prodotti/viaggiatori x Km	75	94	75	
Posti offerti seduti x Km prodotti/viaggiatori x Km	50	63	50	
<b>Riscontro alle segnalazioni dei clienti</b>				
Tempo medio di risposta (giorni lavorativi)	4 giorni	5 giorni	4 giorni	

### Copertura giornaliera del servizio

La copertura giornaliera è di 16 ore e 30 minuti nei giorni feriali (la prima corsa parte alle 5:05 e l'ultima corsa arriva alle ore 21:35).

Servizio sospeso nei giorni festivi invernali.

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

- 5:00 - 8:15 e 12:00 - 14:45 nel periodo invernale;
- 5:00 - 8:15 e 17:15 - 20:00 nel periodo estivo.

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

### Pulizia dei mezzi e delle strutture

La frequenza minima relativa alla pulizia sommaria programmata dei mezzi in servizio è di una volta al giorno per autobus, mentre quella di fondo è di una volta al mese per autobus. Sono altresì previsti ulteriori interventi di pulizia, sia sommaria che radicale, ove se ne ravvisi la necessità.

### Rete di vendita dei titoli di viaggio

100% Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo.

App "Busitalia Veneto" per acquisto biglietti e rinnovo abbonamenti.

Portale web per rinnovo abbonamenti.

### Mezzi

100% manutenzioni programmate.

Tutte le operazioni di manutenzione vengono eseguite a cadenze fisse con determinati intervalli chilometrici in base alla percorrenza effettiva dei veicoli, al fine di ridurre al minimo gli imprevisti.

### Presentabilità e riconoscibilità del personale

100% autisti dotati di cartellino di riconoscimento con foto e numero di matricola.

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano  
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e  
comunicazione



Carta dei Servizi

## Andamento indicatori di qualità

Busitalia Veneto

### Puntualità

Si registra un lieve peggioramento rispetto al 2021, ma se si confrontano i dati con il 2019 (pre pandemia) si evidenzia un netto miglioramento.

Extraurbano  
Rovigo

### Regolarità del servizio

Gli obiettivi della Carta sono stati rispettati con il 100% delle corse effettive rispetto alle programmate (con esclusione degli scioperi) ed un numero di mezzi di scorta adeguato alle necessità di ripristino del servizio.

Urbano Rovigo

### Rete di vendita dei titoli di viaggio

Si registra una diminuzione del numero di punti vendita per il servizio extraurbano di Rovigo, che si attestano a 98.

La vendita dei biglietti a bordo è confermata su tutte le corse.

Si evidenzia inoltre una crescita esponenziale nell'utilizzo dei canali digitali per l'acquisto di biglietti e abbonamenti.

Informazione e  
comunicazione

### Incidentalità

Il dato relativo ai sinistri passivi registra un miglioramento, con numeri complessivi molto limitati.

### Vetustà dei mezzi e motori Euro 2 e superiori

L'anzianità del parco autobus si attesta a 13 anni. Il 30% dei mezzi ha età inferiore ai 5 anni ed il 35% hanno motore a scarico controllato Euro 6.

### Climatizzazione dei mezzi

l'intero parco autobus è dotato di climatizzazione.

### Affollamento

I risultati 2022 registrano un aumento dei viaggiatori abituali, anche se i livelli di domanda sono ancora inferiori rispetto al periodo pre pandemia.

### Informazione e comunicazione

Tutte le paline di fermata di salita sono dotate di tabelle con orari ed indicazione dei punti vendita più vicini. Le variazioni sul servizio vengono veicolate attraverso avvisi alle fermate, il sito internet e, in particolare per gli scioperi, i media come stampa e TV locali.

Su web e app è presente un travel planner, che fornisce le soluzioni di viaggio disponibili in base ai punti di partenza e arrivo e alla data ed ora prescelti.

Il tempo medio di risposta alle segnalazioni dei clienti nel 2022 si attesta a 5 giorni.

Sono stati mantenuti i canali a disposizione della clientela per comunicare con l'Azienda, così come la riconoscibilità del personale, garantita per il 100% dei conducenti.

## Indagini di Customer Satisfaction

Nell'indagine effettuata a novembre 2019, condotta da Mediatica, le interviste sono state 255 per i servizi extraurbani, realizzate in autocompilazione.

Gli intervistati sono prevalentemente di età non superiore a 25 anni e utilizzano abitualmente l'autobus per studio; oltre tre quarti degli intervistati utilizza l'autobus almeno 3 giorni a settimana.

### La soddisfazione dei Clienti per il servizio extraurbano di Rovigo

Gli aspetti del servizio proposti, da valutare secondo una scala da 1 a 10, hanno ottenuto le seguenti percentuali di soddisfazione, calcolate al netto delle mancate risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10:

SODDISFAZIONE	%
Servizio commerciale	84,6
Informazioni alla Clientela	76,1
Comportamento del personale	84,8
Sicurezza	84,8
Comfort	74,4
Regolarità/organizzazione	72,9
Integrazione modale	70,1
Attenzione all'ambiente	82,2
Pulizia	60,1
Soddisfazione complessiva	74,7

Il servizio di trasporto extraurbano di Rovigo nel 2019 registra un livello di soddisfazione complessiva con valutazione "overall" pari al 74,7% di soddisfatti.

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano  
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e  
comunicazione

# 04 Servizio urbano di Rovigo

OFFERTA - KM, FERMATE, RETE	DATI 2022
Km percorsi	964.907
Autobus	31
Età media del parco autobus	10 anni
Passeggeri trasportati	489.111
Linee ordinarie	13
Km di rete ordinaria	93
Fermate linee ordinarie	400
Corse in un giorno feriale	379
Corse annue	105.715
Ente affidante	Comune di Rovigo

## Linee ordinarie

- **1** Circolare Destra: Ospedale Civile - V. Venezia - P.le Appiotti - Corso del Popolo - Stazione FS - Q.re Commenda - Ospedale Civile
- **1/** Circolare Sinistra: Ospedale Civile - Q.re Commenda - Stazione FS - Corso del Popolo - P.le Appiotti - V. Venezia - Ospedale Civile
- **2** Canale - Buso - Ospedale - Stazione FS - Corso del Popolo - P.le Appiotti e ritorno
- **3** Grompo - Concadirame - Granzette - Stazione FS - Corso del Popolo - P.le Appiotti e ritorno
- **4** Cà Bianca - Boara Polesine - Stazione FS - Corso del Popolo - P.le Appiotti e ritorno
- **5** Mardimago - Sarzano - Ospedale - Stazione FS - Corso del Popolo - P.le Appiotti e ritorno
- **6** Passo Pontecchio - Borsea - Zona Industriale - P.le Appiotti - Corso del Popolo - Stazione FS e ritorno
- **7** S. Cassiano - S. Apollinare - P.le Appiotti - Corso del Popolo - Stazione FS e ritorno
- **8** Grignano Polesine - Spianata - P.le Appiotti - Corso del Popolo - Stazione FS e ritorno
- **9** Navetta Stazione FS - Corso del Popolo - P.le Appiotti
- **9/** P.le Appiotti - Casa di Cura "Città di Rovigo" - Via del Sacro Cuore - Corso del Popolo - Stazione FS
- **10** P.le Appiotti - Corso del Popolo - Stazione FS - Q.re S. Pio X - Stazione FS - Corso del Popolo - P.le Appiotti
- **12** Navetta Stazione FS - Viale della Pace - Viale Tre Martiri - Nuovo Carcere.

## Titoli di viaggio

I titoli di viaggio del servizio urbano di Rovigo sono:

- **biglietto valido 75 minuti** da acquistare a terra o a bordo con un sovrapprezzo.
- **abbonamenti** delle seguenti tipologie:
  - **settimanale** impersonale per l'intera rete urbana, valido dal Lunedì al Sabato
  - **mensile per studenti e lavoratori** per l'intera rete urbana (non vale la Domenica)
  - **mensile ordinario** per una linea o per l'intera rete
  - **mensile agevolato** per pensionati e invalidi (L.R. 19/1996)
  - **integrato urbano + extraurbano mensile e annuale per lavoratori e studenti** (non vale la Domenica)
  - **annuale per lavoratori** (vale 12 mesi; non vale la Domenica)
  - **annuale per studenti** (vale 10 mesi da Settembre a Giugno; non vale la Domenica)

Gli abbonamenti devono essere sempre accompagnati dalla Tessera di riconoscimento, valida 3 anni e rilasciata al costo vigente previa domanda da presentare presso le biglietterie con una foto tessera e copia di un documento di identità.

Per gli abbonamenti agevolati è necessario presentare la Tessera Regionale di Agevolazione Tariffaria rilasciata dalla Provincia.

Le condizioni di utilizzo di biglietti e abbonamenti sono riportate nelle Norme di Viaggio, consultabili a bordo degli autobus, nel libretto orari e sul nostro sito internet.

## Punti vendita

La rete di vendita è costituita da:

- Biglietteria dell'Autostazione di Rovigo, Via Benvenuto Tisi da Garofolo, 1 (tel. 0425.30238), aperta nei giorni feriali (da lunedì a sabato) con l'orario 6:15 - 11:00 e 12:15 - 14:10. Abilitata alla vendita di abbonamenti e biglietti.
- n° 67 punti vendita per soli biglietti.



Da Ottobre 2018 è disponibile anche l'app "Busitalia Veneto" con cui è possibile acquistare il biglietto e rinnovare l'abbonamento pagando con carta di credito.

Da settembre 2022 è attivo anche il Portale Abbonamenti sul sito [www.fsbusitaliaveneto.it](http://www.fsbusitaliaveneto.it) per il rinnovo degli abbonamenti. L'accesso al portale può essere eseguito con lo stesso account utilizzato per l'app "Busitalia Veneto"; consente di acquistare anche per altre persone (es. il genitore per uno o più figli) e di utilizzare il Bonus Trasporti.

Gli abbonamenti acquistati tramite il portale vengono materializzati solo nell'app "Busitalia Veneto" (o "MooneyGo®"). Stampe o ricevute di pagamento dell'abbonamento non sono considerate valide per viaggiare.

Carta dei Servizi Indicatori sulla qualità del servizio

Busitalia Veneto

Extraurbano  
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e  
comunicazione

INDICATORI	OBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	OBIETTIVO 2023	NOTE
<b>Puntualità</b>				
% corse in orario	99,60%	99,11%	99,20%	
% corse con ritardo tra 5' e 10'	0,20%	0,54%	0,50%	
Corse con ritardo oltre 10'	0,20%	0,35%	0,30%	
<b>Regolarità complessiva del servizio</b>				
Corse effettuate/corse programmate (esclusi scioperi ed eventi di forza maggiore)	100%	100%	100%	
N° mezzi di scorta disponibili nelle ore di punta	9	9	9	
<b>Diffusione rete di vendita</b>				
N° rivendite	72	68	68	
N° rivendite/1.000 residenti	1,4	1,4	1,4	
N° rivendite/Km serviti	0,8	0,7	0,7	
<b>Età dei mezzi</b>				
Bus con più di 12 anni	32%	32%	26%	
Bus con meno di 5 anni	13%	13%	13%	

INDICATORI	OBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	OBIETTIVO 2023	NOTE
<b>Incidentalità dei mezzi</b>				
Sinistri passivi/milioni bus Km	9,0	9,3	9,0	I sinistri passivi sono quelli con responsabilità di Busitalia Veneto avvenuti durante lo svolgimento del servizio di linea.
Sinistri passivi/n° di corse annue	1 ogni 10.000 corse	1 ogni 11.746 corse	1 ogni 10.000 corse	
<b>Affidabilità del personale di guida</b>				
Autisti con più di 3 anni di guida	84%	85%	85%	
<b>Attenzione all'ambiente</b>				
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 2 e superiori	100%	100%	100%	
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 6	48%	52%	58%	
Mezzi elettrici	-	3%	3%	
Mezzi a metano	30%	23%	26%	
<b>Climatizzazione</b>				
Mezzi climatizzati	100%	100%	100%	
<b>Affollamento delle corse</b>				
<b>Utilizzate da utenza abituale</b>				
Posti offerti totali x Km prodotti/viaggiatori x Km	23	34	23	
Posti offerti seduti x Km prodotti/viaggiatori x Km	6	10	6	
<b>Utilizzate da utenza occasionale</b>				
Posti offerti totali x Km prodotti/viaggiatori x Km	57	65	57	
Posti offerti seduti x Km prodotti/viaggiatori x Km	16	19	16	
<b>Riscontro alle segnalazioni dei clienti</b>				
Tempo medio di risposta (giorni lavorativi)	4 giorni	5 giorni	4 giorni	

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano  
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e  
comunicazione

## Carta dei Servizi

### Copertura giornaliera del servizio

La copertura giornaliera è di 14 ore e 51 minuti nei giorni feriali (le prime corse partono alle 5:41 e le ultime arrivano alle 20:32).

## Busitalia Veneto

Servizio sospeso nei giorni festivi.

## Extraurbano Rovigo

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

- 5:00 - 8:15 e 12:00 - 14:45 nel periodo invernale;
- 5:00 - 8:15 e 17:15 - 20:00 nel periodo estivo.

## Urbano Rovigo

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

### Pulizia dei mezzi e delle strutture

La frequenza minima relativa alla pulizia sommaria programmata dei mezzi in servizio è di una volta al giorno per autobus, mentre quella di fondo è di una volta al mese per autobus. Sono altresì previsti ulteriori interventi di pulizia, sia sommaria che radicale, ove se ne ravvisi la necessità.

## Informazione e comunicazione

### Rete di vendita dei titoli di viaggio

100% Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo.

App "Busitalia Veneto" per acquisto biglietti e rinnovo abbonamenti.

Portale web per rinnovo abbonamenti.

### Mezzi

100% manutenzioni programmate.

Tutte le operazioni di manutenzione vengono eseguite a cadenze fisse con determinati intervalli chilometrici in base alla percorrenza effettiva dei veicoli, al fine di ridurre al minimo gli imprevisti.

### Presentabilità e riconoscibilità del personale

100% autisti dotati di cartellino di riconoscimento con foto e numero di matricola.

## Andamento indicatori di qualità

### Puntualità

I dati sulla puntualità sono molto elevati, seppure in lieve peggioramento rispetto al 2021.

### Regolarità del servizio

Gli obiettivi della Carta sono stati rispettati con il 100% delle corse effettive rispetto alle programmate (con esclusione degli scioperi) ed un numero di mezzi di scorta adeguato alle necessità di ripristino del servizio.

### Rete di vendita dei titoli di viaggio

Le rivendite dei titoli di viaggio sono 68, in diminuzione rispetto allo scorso anno, a seguito della chiusura di alcuni esercizi commerciali.

La vendita dei biglietti a bordo è confermata su tutte le corse.

Si evidenzia inoltre una crescita esponenziale nell'utilizzo dei canali digitali per l'acquisto di biglietti e abbonamenti.

### Incidentalità

In merito all'incidentalità si registra un andamento in linea con lo scorso anno, comunque con un numero di sinistri limitato.

### Vetustà dei mezzi e motori Euro 2 e superiori

L'età media degli autobus si attesta a 10 anni ed i mezzi con motorizzazioni conformi alle direttive EURO 6 sono il 52%. Nel 2022, inoltre, è stato introdotto nel parco anche un bus elettrico.

### Climatizzazione dei mezzi

Tutto il parco mezzi è dotato di climatizzazione.

### Affollamento delle corse

I risultati 2022 registrano un aumento dei viaggiatori rispetto al 2021, anche se i livelli di domanda sono ancora inferiori rispetto al periodo pre pandemico.

### Informazione e comunicazione

Tutte le paline di fermata sono dotate di tabelle con orari ed indicazione dei punti vendita più vicini. Le variazioni sul servizio vengono veicolate attraverso avvisi alle fermate, il sito internet e, in particolare per gli scioperi, i media come stampa e TV locali.

Su web e app è presente un travel planner, che fornisce le soluzioni di viaggio disponibili in base ai punti di partenza e arrivo e alla data ed ora prescelti.

Il tempo di risposta alle segnalazioni è stato, nel 2022, pari a 5 giorni. Sono stati mantenuti i diversi canali a disposizione della clientela per comunicare con l'Azienda, così come la riconoscibilità del personale, garantita per il 100% dei conducenti.

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano  
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e  
comunicazione

## Carta dei Servizi Indagini di Customer Satisfaction

Nell'indagine effettuata a novembre 2019, condotta da Mediatica, le interviste sono state 255 per i servizi urbani di Rovigo, realizzate in modalità CAPI - face to face.

### Busitalia Veneto

Gli intervistati sono prevalentemente di età non superiore a 35 anni, utilizzano abitualmente l'autobus per lavoro; oltre la metà degli intervistati utilizza l'autobus almeno 3 giorni a settimana.

### Extraurbano Rovigo

#### La soddisfazione dei Clienti per il servizio urbano di Rovigo

Gli aspetti del servizio proposti, da valutare secondo una scala da 1 a 10, hanno ottenuto le seguenti percentuali di soddisfazione, calcolate al netto delle mancate risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10:

### Urbano Rovigo

SODDISFAZIONE	%
Servizio commerciale	89,9
Informazioni alla Clientela	88,1
Comportamento del personale	94,8
Sicurezza	95,6
Comfort	89,1
Regolarità/organizzazione	78,8
Integrazione modale	74,4
Attenzione all'ambiente	98,2
Pulizia	85,5
Soddisfazione complessiva	88,2

### Informazione e comunicazione

Il servizio di trasporto urbano di Rovigo nel 2019 registra un livello di soddisfazione complessiva con valutazione "overall" pari al 88,2% di soddisfatti.



Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano  
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e  
comunicazione

# 05 Canali di informazione e comunicazione

## Accesso alle informazioni

Per i servizi offerti da Busitalia Veneto sono attivi i seguenti canali di informazione e comunicazione:

### 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, portale internet e numero telefonico.

### Avvisi al pubblico

Sono pubblicati sul sito internet, esposti alle fermate principali ed a bordo degli autobus. Il tempo minimo di preavviso per le variazioni programmate del servizio è pari a 3 giorni. Il preavviso minimo sugli scioperi è invece di 5 giorni.

### Sito Portale internet

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

- gli **orari** delle corse;
- 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**.

### E-mail

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

### Numeri telefonici utili

#### Servizio urbano ed extraurbano Rovigo

Informazioni generali orari, percorsi, biglietti e abbonamenti: 0425.377711

Oggetti smarriti: 0425.377711

Ufficio sinistri, segnalazione incidenti: telefono 0498455851, fax: 049.8241116

### Recapiti

#### Sede legale

Tel. 049.8206811; fax 049.8206828



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



Via del Pescarotto, 25/27  
35131 Padova