CARTA DEI SERVIZI

2022

BUSITALIA CAMPANIA

BUSITALIA
CAMPANIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

CARTA DEI SERVIZI 2022
Busitalia Campania

INDICE

01	La Carta dei Servizi	6
02	Busitalia Campania	8
03	Dati e linee	10
04	Indicatori di qualità del servizio	16
05	Qualità percepita	22
06	Condizioni di trasporto	24

BUSITALIA CAMPANIA

GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

BUSITALIA
CAMPANIA

Aggiornata ad Aprile 2022

CARTA DEI SERVIZI 2022
Busitalia Campania

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 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:

- Regolamento del 16 Marzo 2012, n.3 "Regolamento di attuazione della 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 Sistemni di Mobilità della Regione Campania".

Carta dei Servizi **BUSITALIA CAMPANIA S.P.A.**
2022 | VERSIONE INTEGRALE

CDS BC 22 B

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.

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

01

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.

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.

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 Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015.

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 dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

02

Busitalia Campania

Busitalia Campania è una società di Busitalia, la società del Gruppo FS Italiane che svolge prevalentemente servizi di trasporto con autobus. La società è attiva in Italia – in Veneto, Umbria, Campania e, per alcuni servizi a mercato, in Toscana – ed all'estero – in Olanda, nelle aree di Utrecht e Groningen-Drenthe.

Il "core business" di Busitalia Campania S.p.A. 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 dal 1° gennaio 2017.
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 urbani ed extraurbani nel territorio provinciale di Salerno.
- Servizi extraurbani da/per Napoli ed i Comuni dell'area limitrofa al capoluogo partenopeo.
- Servizi stagionali.
- Servizi universitari.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet www.fsbusitaliacampania.it.

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

03 Dati e linee

	DATI 2021
Percorrenza	**10.072.632**
Servizi urbani	2.670.916
Servizi interurbani e suburbani	7.401.716
Linee	**98**
Linee urbane di Salerno	23
Linee urbane altri Comuni	19
Linee suburbane	14
Linee interurbane	27
Linee universitarie	12
Linee stagionali	3
Passeggeri trasportati	**8.973.754**
Autobus	**269**
Autobus extraurbani	73
Autobus urbani	196
Età media del parco autobus	**6,11 anni**

Mercati serviti

Nel corso dell'esercizio 2021 la Società ha svolto i servizi previsti dai contratti di servizio per conto della Regione Campania, relativi a:

- servizi di Trasporto Pubblico Locale extraurbani da/per la Città Metropolitana di Napoli e alcuni Comuni limitrofi all'area partenopea;
- servizi di Trasporto Pubblico Locale extraurbani ed urbani sul territorio provinciale di Salerno.

Elenco linee

Busitalia Campania svolge i servizi di TPL 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 Kmq 1.797,00, 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. Alcuni servizi servono la città di Napoli ed i Comuni dell'area limitrofa al capoluogo partenopeo.

Linee urbane

Salerno

- **Linea 2** Via Vinciprova - Sordina (per via Manganario)
- **Linea 3** Via Vinciprova - Via Laspro - Seripando
- **Linea 5** Zona Industriale - Ligea - Zona Industriale
- **Linea 6** Via Vinciprova - 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 Vinciprova - Brignano
- **Linea 15** Via Vinciprova - Sala Abbagnano - Casa Manzo
- **Linea 16** Pastena - Giovi - Casa Manzo
- **Linea 18** Via Vinciprova - Cappelle - Matierno (per via Carmine)
- **Linea 19** Via Vinciprova - Croce
- **Linea 20** Via Vinciprova - Sordina (per via Irno)
- **Linea 21** Via Vinciprova - Giovi Altimari
- **Linea 25** Via Vinciprova - Ospedale "S. Leonardo"- Monticelli
- **Linea 26** Via Vinciprova - Sichelgaita - Canalone
- **Linea 28** Via Vinciprova - Rione Petrosino - Casa Manzo
- **Linea 39** Via Vinciprova - Seripando
- **Linea 40** S. Eustachio - Ligea - S. Eustachio (solo festiva)
- **Linea 41** Via Vinciprova - Sala Abbagnano
- **Linea 43** Teatro Verdi - Madonna del Monte - S. Maria delle Grazie
- **Linea A** Via Vinciprova - Torrione Giovi Altimari (solo festiva)
- **Linea B** Via Vinciprova - Brignano-Casa Manzo (solo festiva)

Altri comuni

Angri

- **Linea 71** Circolare Urbana

Baronissi

- **Linea 58** Circolare Urbana

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

Cava de' 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

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

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 - Università Lancusi
- **Linea 23** Baronissi - Calvanico
- **Linea 24** Salerno Vinciprova - Campolongo
- **Linea 69** Iaconti – Vietri - Molina
- **Linea 73** Castel S. Giorgio – Codola - Roccapiemonte
- **Linea 74** Corbara - S. Marzano - Angri - Castellammare di Stabia
- **Linea 77** 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 Carità 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

Cilento

Comprensorio S. Maria di Castellabate
- **Linea 34** 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

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

- **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 (luglio - agosto)
- **Linea 63** Marina di Vietri - Vietri (periodo estivo non scolastico)
- **Linea 85** Agro - Nocerino Sarnese - Università (luglio - agosto)

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
- **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 (programmazione ordinaria pre COVID-19)	Superiore a 15 minuti e inferiore a 45 minuti	Superiore a 45 minuti e inferiore a 75 minuti	Superiore a 75 minuti
Servizio urbano	13%	54%	33%
Servizio suburbano	38%	44%	18%
Servizio extraurbano	27%	40%	33%

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

04

Indicatori di qualità del servizio

Nelle tabelle seguenti si presentano i risultati raggiunti nel 2021 sui diversi indicatori del servizio, accompagnati dalla predisposizione di obiettivi per l'anno 2022.

Regolarità, organizzazione del servizio

INDICATORI	OBIETTIVO 2021	CONSUNTIVO 2021	OBIETTIVO 2022	NOTE
Regolarità e puntualità del servizio				
Servizio urbano				
Km effettuati/ Km programmati	87,87%	90,00%	90,00%	
Corse effettuate/ corse programmate	82,32%	87,00%	87,00%	
% autobus in arrivo entro 5 minuti	80,74%	81,10%	81,10%	
Servizio suburbano/extraurbano				
Km effettuati/Km programmati	83,59%	91,00%	91,00%	
Corse effettuate/ corse programmate	83,03%	88,40%	88,40%	
% autobus in arrivo entro 15 minuti	79,70%	82,89%	82,89%	
Distanza media fermate				
Distanza media fermate servizio urbano	250 m	250 m	250 m	
Distanza media fermate servizio extraurbano	800 m	800 m	800 m	

Il territorio servito copre una superficie di 1.797,00 kmq.
La copertura giornaliera nella programmazione ordinaria 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 con un preavviso di almeno 3 giorni, come previsto dai Contratti di Servizio.

INDICATORI	OBIETTIVO 2021	CONSUNTIVO 2021	OBIETTIVO 2022	NOTE
Rete di vendita				
Rivendite	620	300	300	(1)
Rivendite/Km rete	0,35	0,17	0,17	
Rivendite/comuni serviti	13,48	6,82	6,82	
Corse con vendita di biglietti a bordo con sovrapprezzo	100,00%	100,00%	100,00%	(2)

(1) Per quanto concerne la **rete di vendita a terra**, i risultati conseguiti nel 2021 registrano una riduzione, in parte dovuta alla chiusura di numerosi esercizi commerciali a causa della pandemia e in parte dovuta al cambio del distributore sul territorio di titoli di viaggio tradizionali, a seguito di un affidamento in emergenza. Ciò ha creato discontinuità con la rete di distribuzione precedente, determinando una riduzione della copertura territoriale; in compenso, ai tradizionali canali di vendita a terra si sono man mano aggiunte le app che hanno reso più agevole sia l'acquisto di biglietti che di abbonamenti mensili direttamente dal mobile device del cliente.

(2) La **vendita a bordo**, sospesa nel 2020 per emergenza sanitaria, è stata parzialmente ripresa nell'ultimo trimestre dell'anno 2021.

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

Sicurezza del viaggio

INDICATORI	OBIETTIVO 2021	CONSUNTIVO 2021	OBIETTIVO 2022	NOTE
Incidentalità				
Servizio urbano				
N° sinistri/Km effettuati	1 ogni 72.049 km	1 ogni 74.723 km	1 ogni 74.723 km	
N° sinistri/corse effettuate	1 ogni 8.258 corse effettuate	1 ogni 8.996 corse effettuate	1 ogni 8.996 corse effettuate	
Servizio extraurbano				
N° sinistri/Km effettuati	1 ogni 126.602 km	1 ogni 99.215 km	1 ogni 99.215 km	
N° sinistri/corse effettuate	1 ogni 53.905 corse effettuate	1 ogni 3.879 corse effettuate	1 ogni 3.879 corse effettuate	
Sicurezza personale e patrimoniale				
Furti a bordo/Km effettuati	0	0	0	

Pulizia

INDICATORI	OBIETTIVO 2021	CONSUNTIVO 2021	OBIETTIVO 2022	NOTE
Pulizia dei mezzi e delle strutture				
Pulizia ordinaria interna degli autobus	giornaliera	giornaliera	giornaliera	
Pulizia straordinaria interna degli autobus	bisettimanale	bisettimanale	bisettimanale	
Pulizia esterna degli autobus	settimanale	settimanale	settimanale	

Con l'emergenza COVID-19, la pulizia a bordo prevede igienizzazione e disinfezione quotidiana delle superfici e sanificazione settimanale.

Comfort e accessibilità

INDICATORI	OBIETTIVO 2021	CONSUNTIVO 2021	OBIETTIVO 2022	NOTE
Climatizzazione dei mezzi				
Mezzi climatizzati	100%	100%	100%	
Accessibilità dei mezzi				
Mezzi ad accessibilità facilitata (pianale ribassato)	74,00%	73,62%	73,62%	
Mezzi con posto riservato per clienti con disabilità	100,00%	100,00%	100,00%	
Mezzi ad accessibilità facilitata per portatori di handicap	92,00%	91,74%	91,74%	

Attenzione all'ambiente

INDICATORI	OBIETTIVO 2021	CONSUNTIVO 2021	OBIETTIVO 2022	NOTE
Attenzione all'ambiente				
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 4 o superiori	84,00%	100,00%	100,00%	

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

Informazioni e comunicazione alla clientela

INDICATORI	OBIETTIVO 2021	CONSUNTIVO 2021	OBIETTIVO 2022	NOTE
Servizio telefonico di informazione				
Fascia oraria di operatività	8:00 - 13:00 lun - sab; 15:00 - 18:00 lun - ven	8:00 - 13:00 lun - sab; 15:00 - 18:00 lun - ven	8:00 - 13:00 lun - sab; 15:00 - 18:00 lun - ven	
Preavviso informazioni				
Informazione su gravi disservizi attraverso stampa e web	3 giorni	3 giorni	3 giorni	
Avvisi su variazioni programmate del servizio (tempo minimo) e scioperi*	3 giorni	3 giorni	3 giorni	
Fermate con indicazioni orari in transito	63,38%	63,38%	63,38%	
Mezzi dotati di display luminoso con indicazione della linea	100,00%	100,00%	100,00%	
Mezzi dotati di terminali informativi a bordo	38,00%	0,00%	0,00%	
Tempo massimo di riscontro ai reclami	30 giorni	30 giorni	30 giorni	
% risposte entro 15 giorni	90,00%	53,10%	53,10%	

* Il preavviso per gli scioperi è fissato a 3 giorni, come previsto dai Contratti di Servizio.

Traguardi raggiunti e progetti realizzati

Nell'ambito del miglioramento costante dell'esperienza d'uso sui mezzi pubblici e nel proseguimento dei programmi di digitalizzazione avviati, Busitalia Campania ha sviluppato i seguenti servizi:

- **Monitoraggio AVM della flotta e sviluppo app aziendale QuiBus Campania**: tra gli strumenti dedicati all'informazione digitale, sia programmata che in tempo reale sul servizio, il sistema di geolocalizzazione della flotta bus, già in essere in via sperimentale, si è sviluppato e ampliato, fino a sfociare nella creazione di una piattaforma aziendale di infomobilità denominata QuiBus Campania, per agevolare le persone nella scelta di come e quando spostarsi. La nuova app targata Busitalia Campania, progettata nel corso dell'anno 2021 e lanciata a marzo 2022, fornisce ai viaggiatori informazioni su linee, percorsi e orari programmati e offre un'ampia gamma di funzionalità, che saranno ulteriormente implementate fino a giungere alle informazioni in tempo reale e ai servizi a chiamata prenotabili.

Come ampliamento dei canali di vendita:

- **Self Service:** da marzo 2021 è attiva la nuova emettitrice Self Service di titoli di viaggio cartacei, ubicata dinanzi la Biglietteria aziendale (interno stazione FS) che consente di acquistare titoli di viaggio H24, anche durante l'orario di chiusura dello sportello al pubblico.
  Si tratta di una macchina in grado di emettere tutti i biglietti magnetici aziendali ed integrati UnicoCampania (orario, corsa singola e giornalieri). I titoli possono essere acquistati sia in contanti che tramite POS bancario. Inoltre, in caso di mal funzionamento, la Self Service rilascia uno scontrino con indicazione del credito da poter riscuotere successivamente, semplicemente digitando il codice riportato sulla ricevuta di credito.

Inoltre, sono state confermate le seguenti attività, già poste in essere nelle annualità pregresse e che hanno avuto un riscontro positivo perché risultate di grande utilità:

- **App "UnicoCampania"**: quale strumento immediato, gratuito e veloce di tecnologia mobile per la bigliettazione elettronica, per acquistare titoli di viaggio urbani ed extraurbani, aziendali e integrati, in modalità smart e dematerializzata.
- **SMS Ticketing**: il servizio di mobile ticketing che consente di acquistare con un semplice sms i titoli di viaggio Busitalia Campania per viaggiare sui servizi urbani dei Comuni serviti e nell'area suburbana di Salerno.
- **Guardie giurate a bordo**: non armate, che affiancano il personale di controlleria, quale servizio di sicurezza "sussidiaria".
- **Nuovi bus e trasporto sostenibile**: con il progressivo processo di svecchiamento del parco rotabile, sono stati introdotti nella flotta aziendale autobus con le migliori caratteristiche in termini di comfort, sicurezza, accessibilità e rispetto per l'ambiente.

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

05 Qualità percepita

Customer Satisfaction in Busitalia Campania

Nel corso del 2021 le indagini di Cusatomer Satisfaction sono state svolte in due edizioni, una primaverile (maggio) ed una autunnale (novembre), al fine di intercettare la percezione dei Clienti in due periodi distinti dell'anno.
La modalità di rilevazione ha riguardato interviste CAPI (face to face), sia in ambito urbano che in ambito extraurbano, effettuate alle fermate. Il piano di campionamento è stato di tipo stratificato per bacini e linee, con estrazione delle unità statistiche di tipo casuale.

Soddisfazione

Nel 2021 sono stati intervistati complessivamente 787 clienti per i servizi urbani e 630 per i servizi extraurbani di Busitalia Campania.
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	URBANO %	EXTRAURBANO %
Servizio commerciale	78,3	84,5
Informazioni alla clientela	79,0	73,6
Comportamento del personale	87,5	92,7
Sicurezza	87,9	89,4
Comfort	75,6	76,5
Regolarità/organizzazione	72,8	78,1
Integrazione modale	70,9	78,9
Attenzione all'ambiente	83,0	79,9
Pulizia	73,6	73,1
Soddisfazione complessiva	89,4	88,9

La soddisfazione complessiva sul servizio urbano è pari a 89,4%, mentre quella sui servizi suburbani ed extraurbani è pari a 88,9%

Indagine a cura di Mediatica S.p.A.
Risultati complessivi delle rilevazioni di maggio e novembre 2021 (CAPI)

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

06 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).
Per mancanza o avaria delle apposite apparecchiature, convalidare a mano. Una volta convalidato, 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 aziendali

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 sul Mare.

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.

INTEGRATI
Busitalia Campania aderisce al sistema tariffario integrato regionale "UnicoCampania", che consente di utilizzare più di un mezzo, anche appartenente ad aziende diverse (Delibere G.R.C. N° 128/14, n° 360/14 e ss. mm. e ii.). Per maggiori informazioni www.unicocampania.it.

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

La vendita a bordo, sospesa nel 2020 per emergenza sanitaria, è stata parzialmente ripresa nell'ultimo trimestre dell'anno 2021.

Il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio che intende acquistare il biglietto dall'autista deve farne richiesta appena salito a bordo e presentare denaro contato.
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 dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
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 WINDTRE, TIM e Vodafone Italia.
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: WINDTRE, TIM Mobility e Vodafone Trasporti.

Titoli di viaggio acquistati con app UNICOCAMPANIA

Con la nuova app UNICOCAMPANIA, scaricabile gratuitamente su Apple Store e Google Play, puoi programmare ogni spostamento con i mezzi pubblici di trasporto, acquistare titoli di viaggio digitali, calcolare il percorso del tuo spostamento e salire a bordo.
Puoi acquistare tutti i titoli integrati UNICO e i titoli aziendali, urbani ed extraurbani, di Busitalia Campania, ANM, AIR, CTP, EAV, Sitasud, Trotta bus.

La nuova App UnicoCampania prevede tre nuove sezioni:

- **Acquista ticket**: consente di comprare i principali titoli di viaggio con immediatezza e senza ulteriori passaggi. Sono a disposizione tutti i titoli di viaggio integrati e i titoli di viaggio aziendali di Busitalia Campania, AIR, ANM, CTP, EAV (linee su ferro e autobus), Sitasud e Trotta bus.

- **Calcola il percorso**: inserendo l'indirizzo di partenza e quello di destinazione, l'applicazione restituisce tutte le informazioni sul tragitto, con le diverse alternative disponibili: le linee da prendere, l'orario di partenza, il tempo di percorrenza, se sono presenti cambi ed il costo del biglietto. Una volta scelto il tragitto migliore, all'utente viene mostrato il riepilogo del tragitto e gli viene data la possibilità di aumentare il numero di biglietti della stessa tipologia da acquistare. Dopodiché, deve solo procedere all'acquisto con i principali strumenti di pagamento elettronico.

- **I miei titoli**: contiene tutti i biglietti acquistati, pronti per essere attivati all'inizio del viaggio, ma anche quelli scaduti, con la possibilità di riacquistarli con grande semplicità. Infatti, grazie alla funzione di Attivazione del contratto, è possibile acquistare comodamente i biglietti necessari e utilizzarli all'occorrenza: prima di salire sul mezzo di trasporto pubblico, procedi alla scelta del biglietto tra quelli presenti e selezionalo; verrà inviato alla schermata di riepilogo e, cliccando sul pulsante "Attiva", avvierà il processo di attivazione del biglietto stesso.

Per acquistare i biglietti ti basta creare un account con mail e password e scegliere fra ricaricare il credito in app o usare uno dei tanti metodi di pagamento disponibili come carte di credito Mastercard e Visa, Satispay, SisalPay, Masterpass, Postepay e PayPal (per importi da € 50,00 in su).
Puoi anche registrare la tua carta di credito ed utilizzarla quando ti serve, senza reinserire tutti i dati ogni volta.
Con il tuo account personale potrai avere sempre con te i titoli di viaggio, nella sezione I miei titoli, ma anche accedere alla lista completa di tutti gli acquisti nell'Elenco movimenti.

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.
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 Santi 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 (interno Stazione FS, ingresso lato Sud), dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00, il Sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00.

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 e' stata commessa la violazione, entro il termine di 30 giorni dalla notificazione del provvedimento. L'opposizione si propone mediante ricorso, 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).

Ricorsi (scritti difensivi)

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). L'avvenuto pagamento preclude la possibilità di presentare ricorso. Il ricorso, con i dati completi del ricorrente, incluso un indirizzo e-mail di contatto di riferimento, deve essere fatto pervenire, esclusivamente in forma scritta, a Busitalia Campania S.p.A., Via Santi Martiri Salernitani snc (interno Stazione ferroviaria) - 84123 Salerno. La presentazione di uno scritto difensivo non ha effetto sospensivo dei termini di pagamento della sanzione e deve indicare le circostanze del caso, i motivi per i quali si richiede l'archiviazione del processo verbale o l'eventuale riduzione della sanzione amministrativa, allegando tutti i documenti che si ritengono utili ai fini di una corretta valutazione dei fatti accaduti. Busitalia Campania S.p.A. non procederà all'esame del ricorso qualora l'interessato abbia provveduto al pagamento della sanzione, poiché il pagamento conclude in modo definitivo il procedimento sanzionatorio.

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 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.

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 e ss.mm. e ii. 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"

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

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.

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.
È 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 ACCESSIBILITA');
- Sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia della vettura ed evitare di fermarsi o appoggiarsi alle porte ed alle macchinette obliteratrici;
- Non gettare alcun oggetto dal veicolo;
- Non fumare;
- Il viaggiatore non può disturbare in alcun modo il conducente durante la guida dell'autobus. È possibile rivolgersi al conducente solamente per richiedere brevi informazioni;
- È 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.

Accessibilità, regole di priorità e Servizi PMR

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.
Busitalia Campania fornisce assistenza alle persone con disabilità o a mobilità ridotta. Il servizio viene erogato su richiesta, da inviare almeno tre giorni prima della data di viaggio prevista.
Per richiedere informazioni e assistenza è possibile contattare l'indirizzo email: clienti.salerno@fsbusitaliacampania.it, specificando nell'oggetto "ASSISTENZA PMR".

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).

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

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.
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).

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'autobus, la persona che lo accompagna è tenuta al risarcimento dei danni.

Reclami

Busitalia Campania, come impresa gestore di servizi di trasporto con autobus, 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 30 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, 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 inviato all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) busitaliacampania@pec.it, inviato all'indirizzo postale di Busitalia Campania S.p.A., Via Santi Martiri Salernitani snc (interno Stazione FS) - 84123 Salerno tramite posta raccomandata oppure consegnato in biglietteria.
Per quanto riguarda le segnalazioni, è possibile invece utilizzare il form "Voce del Cliente".

I reclami che verranno esaminati devono riportare almeno:

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;
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.

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

a. presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti;
b. avvalersi delle ordinarie vie legali innanzi all'Autorità Giudiziaria competente.

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/

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:

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

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.

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 Santi Martiri Salernitani snc - 84123 Salerno, pec: busitaliacampania@pec.it oppure contattare l'azienda al n. di fax 089 9847299, 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 089/9847508°; email: clienti@fsbusitaliacampania.it) con orario di peratività lun - gio 8:00 - 14:00; 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.

° A causa dell'emergenza COVID-19, il contatto telefonico è temporaneamente non attivo.

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, che fa capo alla Biglietteria Busitalia Campania di Salerno, sita all'interno della stazione ferroviaria, ingresso lato sud, attivo tutti i giorni dalle 8 .00 alle 13.00 dal lunedì al sabato ed anche dalle 15:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì;
- Infopoint Busitalia Campania 089 9847261, all'interno della Biglietteria Aziendale di Salerno, dove, oltre all'acquisto di biglietti e abbonamenti, è possibile ricevere tutte le informazioni sul servizio;
- Biglietteria e Infopoint Busitalia Campania c/o Terminal Bus di via Vinciprova a Salerno, aperta al pubblico dal lunedì al sabato dalle 6:45 alle ore 18:45.

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

Carta dei Servizi
Busitalia Campania
Dati e linee
Indicatori di qualità
Qualità percepita
Condizioni di trasporto

Sede legale, contatti e informazioni

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

Sede legale e Uffici Amministrativi
Via Santi Martiri Salernitani snc (interno Stazione FS) - 84123 Salerno
Fax 089 9847299
E-mail clienti.salerno@fsbusitaliacampania.it
Pec busitaliacampania@pec.it (solo mail certificate)
Sito web www.fsbusitaliacampania.it
Twitter @Busitaliacamp

Ufficio Abbonamenti e Biglietteria Busitalia Campania/Info Point - Salerno Stazione FS
La sede della biglietteria Busitalia Campania è ubicata all'interno della Stazione FS di Salerno, nell'atrio laterale Sud, - Tel. 089 9847286 - 089 9847261.
Orari apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00, il sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00 (sportello temporaneamente non operativo nella giornata del sabato).

Punto vendita e Infopoint Busitalia Campania - Salerno Via Vinciprova
La biglietteria è operativa dal 1° aprile 2022 presso il terminal bus di via Vinciprova a Salerno, nel box dedicato alla vendita di biglietti e abbonamenti aziendali, urbani ed extraurbani e alle informazioni sul servizio.
Orari apertura al pubblico: dal lunedì al sabato dalle ore 6:45 alle ore 18:45.

Ufficio Oggetti Smarriti°
Tel. 089 9847508, contattabile dal lunedì al giovedì dalle ore 08:00 alle ore 14:00; il venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:00.
E-mail di contatto: clienti.salerno@fsbusitaliacampania.it

Canali aziendali di vendita titoli di viaggio:
- Biglietteria aziendale interno Stazione FS di Salerno
- Self Service interno Stazione FS, dinanzi biglietteria aziendale
- Punto vendita e Infopoint Busitalia Campania - Salerno Via Vinciprova
- A bordo bus con maggiorazione
- Servizio di Mobile Ticketing via SMS al numero 4880882
- App UNICOCAMPANIA

Tutte le modalità di acquisto sono esplicitate nelle Condizioni Generali di Trasporto di Busitalia Campania.

° A causa dell'emergenza COVID-19, il contatto telefonico è temporaneamente non attivo.

Visita il sito www.fsbusitaliacampania.it

REGOLE DI VIAGGIO
TRAVEL REGULATIONS

Indossa 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.

Segui la segnaletica e i percorsi indicati.
Follow the signs and the paths described.

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

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

Per aggiornamenti, visita la pagina dedicata inquadrando il QR code.
For updates, go to the dedicated page framing the QR code.

IL RISPETTO DELLE NORME DI COMPORTAMENTO È AFFIDATO AL SENSO DI RESPONSABILITÀ INDIVIDUALE DI CIASCUN VIAGGIATORE
Respect of the rules of conduct is entrusted to each traveler's sense of rersponsibility.

IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME POTRÀ CONTEMPLARE L'INTERRUZIONE DEL SERVIZIO.
Non-compliance with the rules can involve the interruption of service.

IN NESSUN CASO IL CONDUCENTE È 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.

BUSITALIA
CAMPANIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

fsbusitaliacampania.it

INDICE

Via Santi Martiri Salernitani snc
(interno Stazione FS)
84123 Salerno