



# 2026

## **CARTA DEI SERVIZI** **Busitalia Campania**



## Sommario

<b>1. La Carta dei Servizi .....</b>	<b>6</b>
Principi fondamentali .....	6
Diritti dei clienti.....	7
<b>2. Busitalia Campania .....</b>	<b>9</b>
<b>3. Dati e linee .....</b>	<b>10</b>
Elenco linee .....	11
Linee urbane.....	11
<b>4. Indicatori di qualità del servizio.....</b>	<b>17</b>
Regolarità, organizzazione del servizio .....	17
Sicurezza del viaggio .....	19
Pulizia .....	19
Comfort e accessibilità.....	20
Attenzione all'ambiente.....	20
Informazioni e comunicazione alla clientela .....	21
Traguardi raggiunti e progetti realizzati.....	21
<b>5. Qualità percepita .....</b>	<b>26</b>
Customer Satisfaction in Busitalia Campania .....	26
<b>6. Condizioni di trasporto.....</b>	<b>28</b>
1. Ambito di applicazione .....	28
2. Contratto di trasporto e obbligo di trasporto.....	29
3. Canali di informazione .....	29
4. Orari del servizio .....	30
5. Ammissione al servizio .....	30
6. Titoli di viaggio .....	30

7. Acquisto titoli di viaggio.....	31
8. Utilizzo dei titoli di viaggio .....	32
9. Norme di utilizzo dei servizi .....	35
10. Obblighi e responsabilità del passeggero .....	39
11. Diritti dei passeggeri .....	40
12. Rimborsi.....	45
13. Oggetti smarriti .....	49
14. Foro competente.....	50
15. Diritti di proprietà intellettuale.....	50
16. Altre disposizioni rilevanti.....	50
17. Protezione dei dati personali.....	51
18. Rinvio.....	51
<b>7. Informazioni alla clientela e contatti .....</b>	<b>52</b>
Sede legale, contatti e informazioni .....	52

Carta dei Servizi BUSITALIA CAMPANIA S.P.A.  
2026 | Versione integrale

*Aggiornata ad Aprile 2026*

## **CDS BC 26 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.

### **RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI:**

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

### **RIFERIMENTI NORMATIVI DIRITTI DEI VIAGGIATORI:**

- Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus.
- Decreto legislativo 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) 181/2011.
- 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 Sistemi di Mobilità della Regione Campania".

## 1. La Carta dei Servizi

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

Nella Carta sono riportati gli standard di qualità relativi ai servizi e le modalità di accesso alle informazioni garantite; in particolare, sono a disposizione le informazioni per inoltrare un reclamo, per adire alle vie conciliative e giudiziarie nonché per ricorrere all'Autorità di Regolazione dei Trasporti. Sono inoltre enunciate le modalità di indennizzo per la clientela. 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 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 e ascolto**

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, anche per qualsiasi variazione programmata del servizio.

Il Regolamento UE n. 181/2011 prevede, per distanze inferiori a 250 km:

- **non discriminazione** basata sulla cittadinanza, in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri;

- trattamento non discriminatorio nei confronti di **persone con disabilità e a mobilità ridotta** nonché risarcimento finanziario per perdita o danni subiti dalle attrezzature per la mobilità in caso di incidente;
- norme minime sulle **informazioni sul viaggio** offerte a tutti i passeggeri prima e durante il viaggio stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure online;
- un **meccanismo per il trattamento dei reclami** predisposto dai vettori e a disposizione di tutti i passeggeri;
- organismi nazionali indipendenti in ciascun paese dell'UE con il compito di **applicare** il regolamento e, se opportuno, comminare sanzioni.

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.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it) nonché mediante affissione presso le autostazioni del vettore.

L'**organismo nazionale responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento** è l'**Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino (www.autoritatrasporti.it)**.

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 alle normative UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.**

## 2. Busitalia Campania

Busitalia è la società con socio unico Trenitalia S.p.A. specializzata nel trasporto di persone su gomma, che assume un ruolo complementare e integrativo alla ferrovia. La società è attiva in Italia nel Trasporto Pubblico Locale, direttamente o tramite società operative controllate, in Veneto, Umbria e Campania. La complementarità con la ferrovia si esprime anche attraverso la *linea di business commerciale*: servizi feeder, sostitutivi (programmati ed emergenziali), Freccialink, servizi ultimo miglio in occasione di grandi eventi, servizi a mercato e trasporto turistico nelle principali città italiane.

**Il “core business” di Busitalia Campania S.p.A. è rappresentato dai servizi urbani ed extraurbani di Trasporto Pubblico Locale nella provincia di Salerno.**

Busitalia Campania è una Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento di Trenitalia S.p.A.

Questa è la Carta dei Servizi di Busitalia Campania dedicata all’offerta dell’Azienda nei seguenti servizi di trasporto con autobus:

- urbano di Salerno e altri comuni limitrofi;
- urbani ed extraurbani nel territorio provinciale di Salerno;
- extraurbani da/per Napoli ed i Comuni dell’area limitrofa al capoluogo partenopeo;
- stagionali;
- universitari;
- a mercato.

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet [www.fsbusitaliacampania.it](http://www.fsbusitaliacampania.it).

## 3. Dati e linee

SERVIZIO SU GOMMA	DATI AL 31/12/2025
<b>Percorrenza (km annui)</b>	<b>11.119.317</b>
Servizi urbani e suburbani	2.977.594
Servizi interurbani	8.141.723
<b>Linee</b>	<b>101</b>
Linee urbane di Salerno	24
Linee urbane altri Comuni	19
Linee suburbane	15
Linee extraurbane	27
Linee universitarie	12
Linee stagionali	3
Linee a mercato	1
<b>Passeggeri trasporti</b>	<b>15.365.086</b>
<b>Autobus</b>	<b>296</b>
Autobus extraurbani	92
Autobus urbani e suburbani	204
<b>Età media del parco autobus</b>	<b>6,4 anni</b>

### Mercati serviti

Nel corso dell'esercizio 2025 la Società ha svolto i servizi previsti dai contratti di servizio per conto della Regione Campania e degli altri Enti Locali, 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 Km<sup>2</sup> 1.797, che comprende una varietà eterogenea di zone geomorfologicamente, storicamente e culturalmente diverse. Le realtà locali 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 42** Circolare Zona Industriale Salerno
- **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

### **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
- **UnisaNight** Comuni Valle dell'Irno - Salerno

## Linee extraurbane

### 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
- **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 62** Cava de' Tirreni - Vietri - Marina di Vietri (luglio - agosto)
- **Linea 63** Marina di Vietri - Vietri (periodo estivo non scolastico)

### **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	Superiore a 15 minuti e inferiore a 45 minuti	Superiore a 45 minuti e inferiore a 75 minuti	Superiore a 75 minuti
Servizio urbano	19%	54%	27%
Servizio suburbano	45%	35%	20%
Servizio extraurbano	15%	43%	42%

## Linee a mercato

### Salerno Airlink

Salerno Airlink è il servizio di Busitalia Campania che collega, in maniera veloce, diretta e sicura, la Stazione ferroviaria di Salerno con l'Aeroporto di Salerno "Costa d'Amalfi".

Salerno Airlink è operativo con numerose corse settimanali, adattandosi alla programmazione dei voli, con un tempo di percorrenza di 40 minuti.

Il biglietto ha un costo di € 6,00 per i viaggiatori dai 6 anni in su e include il trasporto di un bagaglio. I biglietti sono acquistabili attraverso vari canali, anche in modalità combinata con treno o traghetto.

Gli autobus Salerno Airlink sono riconoscibili dalla caratteristica livrea rossa Airlink, con elevati standard prestazionali e di comfort del viaggio.

Per maggiori informazioni sul servizio Salerno Airlink, visita la pagina dedicata.



# Salerno **Airlink**

## 4. Indicatori di qualità del servizio

Nelle tabelle seguenti si presentano i risultati raggiunti nel 2025 sui diversi indicatori del servizio, accompagnati dalla predisposizione di obiettivi per l'anno 2026.

### *Regolarità, organizzazione del servizio*

INDICATORI	OBIETTIVO 2025	CONSUNTIVO 2025	OBIETTIVO 2026	NOTE
<b>Regolarità e puntualità del servizio</b>				
<b>Servizio urbano</b>				
Km effettuati/ Km programmati	94,0%	95,0%	95,0%	
Corse effettuate/ corse programmate	93,0%	94,0%	94,0%	
% autobus in arrivo entro 5 minuti	90,6%	90,65%	90,7%	
<b>Servizio suburbano/extraurbano</b>				
Km effettuati/ Km programmati	98,0%	99,0%	99,0%	
Corse effettuate/corse programmate	98,0%	99,0%	99,0%	
% autobus in arrivo entro 15 minuti	95,7%	94,9%	95,0%	
<b>Distanza media fermate</b>				
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 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 2025	CONSUNTIVO 2025	OBIETTIVO 2026	NOTE
<b>Rete di vendita</b>				
Rivendite	1.450	1.492	1.492	
Rivendite/Km rete	1,00	0,83	0,83	
Rivendite/comuni serviti	23,00	23,68	23,68	
Corse con vendita di biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%	

Nel corso del 2025 l'Azienda ha proseguito le attività volte al rafforzamento della copertura della rete di vendita commerciale, con particolare attenzione alla modernizzazione tecnologica delle rivendite di titoli di viaggio e all'ampliamento dei canali di vendita digitali. Alle tradizionali rivendite si sono affiancati i circuiti PuntoLis, DropPoint e Mooney, costituiti da punti vendita convenzionati (tabacchi, edicole, bar, agenzie di viaggio) dotati di terminali Lottomatica per l'emissione istantanea dei titoli di viaggio in formato cartaceo con QR Code. Tale modalità consente di superare le criticità legate alla gestione dei titoli prevalorizzati e di ampliare la rete commerciale di vendita dei titoli aziendali.

Parallelamente, l'Azienda sta implementando ulteriori soluzioni elettroniche finalizzate alla dematerializzazione dei titoli di viaggio, alla semplificazione dei processi distributivi tradizionali e all'ulteriore sviluppo dei canali di vendita digitali. Tali interventi sono orientati all'ammodernamento del sistema di bigliettazione e al miglioramento dell'esperienza di utilizzo dei servizi, anche attraverso tecnologie fruibili da smartphone. In via sperimentale, su alcune linee di trasporto pubblico locale e sulla linea a mercato Salerno Airlink, sono stati introdotti a bordo bus dispositivi SmartPos, che consentono la stampa istantanea dei titoli di viaggio e il pagamento tramite carte di credito.

## Sicurezza del viaggio

INDICATORI	OBIETTIVO 2025	CONSUNTIVO 2025	OBIETTIVO 2026	NOTE
<b>Incidentalità</b>				
<b>Servizio urbano</b>				
N° sinistri/Km effettuati	1 ogni 52.241 km	1 ogni 60.384 km	1 ogni 60.384 km	
N° sinistri/ corse effettuate	1 ogni 5.972 corse effettuate	1 ogni 6.981 corse effettuate	1 ogni 6.981 corse effettuate	
<b>Servizio extraurbano</b>				
N° sinistri/Km effettuati	1 ogni 52.573 km	1 ogni 60.309 km	1 ogni 60.309 km	
N° sinistri/corse effettuate	1 ogni 2.179 corse effettuate	1 ogni 2.514 corse effettuate	1 ogni 2.514 corse effettuate	
<b>Sicurezza personale e patrimoniale</b>				
Furti a bordo/Km effettuati	0	0	0	

## Pulizia

INDICATORI	OBIETTIVO 2025	CONSUNTIVO 2025	OBIETTIVO 2026	NOTE
<b>Pulizia dei mezzi e delle strutture</b>				
Pulizia ordinaria interna degli autobus	giornaliera	giornaliera	giornaliera	
Pulizia straordinaria interna degli autobus	bisettimanale	bisettimanale	bisettimanale	
Pulizia esterna degli autobus	settimanale	settimanale	settimanale	

## Comfort e accessibilità

INDICATORI	OBIETTIVO 2025	CONSUNTIVO 2025	OBIETTIVO 2026	NOTE
<b>Climatizzazione dei mezzi</b>				
Mezzi climatizzati	100%	100%	100%	
<b>Accessibilità dei mezzi</b>				
Mezzi ad accessibilità facilitata (pianale ribassato)	65,5%	66,2%	66,2%	
Mezzi con posto riservato per clienti con disabilità	100%	100%	100%	
Mezzi ad accessibilità facilitata per clienti con disabilità	88,17%	89,14%	89,14%	

## Attenzione all'ambiente

INDICATORI	OBIETTIVO 2025	CONSUNTIVO 2025	OBIETTIVO 2026	NOTE
<b>Attenzione all'ambiente</b>				
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 4 o superiori	100%	100%	100%	

## Informazioni e comunicazione alla clientela

INDICATORI	OBIETTIVO 2025	CONSUNTIVO 2025	OBIETTIVO 2026	NOTE
<b>Servizio di informazione</b>				
Fascia oraria di operatività	8:00 - 13:00; 14:00 - 17:00 lun - ven	8:00 - 13:00; 14:00 - 17:00 lun - ven	8:00 - 17:00 lun - ven	
<b>Preavviso informazioni</b>				
Avvisi su variazioni programmate del servizio (tempo minimo) e scioperi*	3 giorni	3 giorni	3 giorni	
Fermate con indicazioni orari in transito (area urbana e suburbana di Salerno)	64,0%	74,0%	74,0%	
Mezzi dotati di display luminoso con indicazione della linea	100%	100%	100%	
Tempo massimo di riscontro ai reclami	30 giorni	30 giorni	30 giorni	
% risposte entro 15 giorni	69,0%	61,0%	61,5%	
* Il preavviso per gli scioperi è fissato a 3 giorni, come previsto dai Contratti di Servizio.				

### Traguardi raggiunti e progetti realizzati

Nel 2025 Busitalia Campania ha realizzato iniziative rivolte alla clientela con l'obiettivo di migliorare l'esperienza di viaggio, l'offerta di servizio, l'accessibilità delle informazioni e l'acquisto dei titoli di viaggio. Le attività hanno consolidato il percorso aziendale nella **mobilità sostenibile**, attraverso l'introduzione di **soluzioni tecnologiche** e un impegno costante su **sostenibilità, accessibilità e sicurezza**, nel rispetto dei bisogni dei passeggeri e dei lavoratori.

In tale ambito, la **digitalizzazione** ha assunto un ruolo centrale: l'introduzione degli **SmartPos** per l'emissione istantanea dei titoli di viaggio a bordo ha semplificato le modalità di acquisto, con avvio della sperimentazione sul servizio a mercato **Salerno Airlink**.

## Investimenti e innovazioni tecnologiche

A fare da motore a questa trasformazione sono stati gli **investimenti: modernizzazione della flotta**, con un parco bus rinnovato che consente di ridurre l'**impatto ambientale** e di rispondere alle sfide della sostenibilità, e **digitalizzazione del servizio**, sono tra le innovazioni più significative.

Nei dettagli, quindi, in continuità con la digitalizzazione dei servizi e la crescita del territorio servito:

- **SmartPos**

Dispositivi per la stampa istantanea dei titoli di viaggio, con Pos incorporato, che permettono di pagare il titolo di viaggio con carta di credito.

Questa nuova soluzione tecnologica è stata sperimentata con successo sul nuovo servizio a mercato Salerno Airlink, che collega la stazione ferroviaria di Salerno con l'Aeroporto "Costa d'Amalfi".

La sperimentazione mira a superare il tradizionale metodo di vendita dei biglietti cartacei a bordo, semplificando il processo di vendita e di rendicontazione, oltre che contribuendo alla tutela ambientale, con notevole riduzione del consumo del cartaceo.

- **Titoli di viaggio con QR Code (emissione istantanea)**

Oltre ai tradizionali punti vendita, si confermano quelli dei circuiti PuntoLis, DropPoint e Mooney, dotati di terminali Lottomatica per l'emissione dei biglietti cartacei in modalità "emissione istantanea" con generazione di un QR Code, presso gli esercenti commerciali convenzionati (tabacchi, edicole, bar, agenzie di viaggio), gli Infopoint UnicoCampania e la biglietteria aziendale interno stazione FS di Salerno.

## Ampliamento del servizio a mercato Salerno Airlink

Nel corso del 2025 l'offerta del "Salerno Airlink", il servizio di collegamento tra lo Scalo ferroviario di Salerno e lo Scalo aeroportuale di Salerno "Costa d'Amalfi", è stata ulteriormente ampliata.

## Trasporto sostenibile

### *Flotta rinnovata*

Ulteriore obiettivo aziendale, già intrapreso da alcuni anni, è stato creare un sistema di trasporto più efficiente dal punto di vista ambientale, garantendo un equilibrio tra le esigenze di redditività economica, equità sociale, salute e qualità dell'ambiente, tramite la prosecuzione del piano di rinnovo della flotta.

Busitalia Campania mira, infatti, a confermare la propria identità di azienda socialmente responsabile, garantendo, con azioni sistematiche, il rispetto degli impegni assunti nei confronti dei propri clienti, della città e dei cittadini, delle istituzioni, del territorio servito e dell'ambiente:

- **Nuovi bus confortevoli e non inquinanti:** nel parco mezzi sono stati introdotti autobus con le migliori caratteristiche in termini di comfort, sicurezza, accessibilità e rispetto per l'ambiente. Si tratta un'iniziativa intrapresa non solo per migliorare la qualità dei servizi proposti, ma anche per agevolare la clientela orientandola verso un uso più sistematico e confortevole dei sistemi di trasporto pubblico.

### *Intermodalità*

Nel 2025 Busitalia Campania ha consolidato l'intermodalità realizzata sul nuovo servizio a mercato Salerno Airlink, con numerose **soluzioni di vendita titoli in combinato modale con bus, treni e traghetti**, favorendo un'esperienza di viaggio più semplice e veloce e mettendo in pratica un modello di mobilità che collega diversi mezzi di trasporto e orari, per un servizio integrato e fluido. Grazie a nuove collaborazioni con operatori di trasporto locali e nazionali, Busitalia Campania ha ampliato la propria offerta, consentendo ai passeggeri di viaggiare su treni, autobus e traghetti acquistando i biglietti in un'unica soluzione, sui canali di vendita dei propri Partner modali.

### **Sicurezza**

Nel 2025 Busitalia Campania ha promosso un corso di formazione sulla "Prevenzione e gestione di comportamenti aggressivi", rivolto al personale addetto alla verifica dei titoli di viaggio, finalizzato a rafforzare competenze e

consapevolezza nella gestione di situazioni critiche nei contesti a contatto con il pubblico.

Il percorso ha integrato contenuti teorici ed esercitazioni pratiche, con focus su:

- analisi del contesto e dei rischi;
- riconoscimento dei segnali premonitori;
- tecniche di comunicazione assertiva e di de-escalation;
- gestione dello stress e delle emozioni.

L'iniziativa si inserisce nell'impegno aziendale per la tutela della sicurezza del personale e per la qualità della relazione con l'utenza, contribuendo a un ambiente di lavoro e di viaggio più sicuro.

## Le prospettive per il futuro

Tra le principali novità per il 2026 sono previste l'estensione dei sistemi SmartPos e l'avvio del Tap&Go; i canali di vendita digitali ed elettronici sono in forte crescita e stanno, pian piano, sostituendo il supporto magnetico. Il futuro è quindi indirizzato verso una componente tecnologica sempre più evoluta e robusta nel settore della bigliettazione e dei canali di vendita.

Per consolidare la **rete intermodale** aziendale, uno degli obiettivi per il 2026 è inoltre di attivare nuove collaborazioni con operatori locali, per migliorare ulteriormente l'offerta e rendere la mobilità sempre più integrata.

Tra le azioni già intraprese e consolidate nel corso dell'anno 2025:

- l'uso più assiduo dell'*app aziendale Quibus Campania* e la conferma del servizio sperimentale a chiamata notturno, pensato per facilitare gli spostamenti nel comune di Salerno in orario 22.00-06.30 (lun-ven) e 22.00-5.00 (sab) e prenotabile dalla App QuiBUS Campania;
- l'ulteriore implementazione delle app di vendita titoli di viaggio collegate all'*app UnicoCampania (Telepass, Aci, Sara)*;
- la rimodulazione ed il potenziamento dei servizi dedicati al Polo universitario di Fisciano, a cui sono stati destinati due nuovi autobus a due piani per migliorare il confort di viaggio degli studenti;

- sempre più ampliata la rete commerciale e di vendita digitale, attraverso l'emissione istantanea dei titoli di viaggio con generazione QR Code dei circuiti *PuntoLis*, *DropTicket* e *Mooney*.

A sostegno della mobilità più specificatamente *leisure* e *turistica* si segnala inoltre, nel periodo estivo, il potenziamento dei collegamenti con le località marittime come Vietri sul Mare ed il Cilento.



## 5. Qualità percepita

### *Customer Satisfaction in Busitalia Campania*

Anche nel corso del 2025 le indagini di Customer 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 2025 sono stati intervistati complessivamente 859 clienti per i servizi urbani e 599 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
Comportamento del personale	89,8	93,5
Sicurezza	80,0	90,5
Informazione alla clientela	83,2	90,2
Servizio commerciale	87,9	93,9
Comfort	76,6	84,0
Attenzione all'ambiente	80,7	87,1
Regolarità/organizzazione	70,0	77,4
Pulizia	73,9	82,8
Integrazione modale	76,4	85,1
<b>Soddisfazione complessiva</b>	<b>84,7</b>	<b>86,1</b>

La soddisfazione complessiva sul servizio urbano è pari a 84,7%, mentre quella sui servizi suburbani ed extraurbani è pari a 86,1%.

*Indagini a cura di Noto Sondaggi S.r.l. (maggio) e TP Infinity S.p.A. (novembre)  
Risultati complessivi delle rilevazioni di maggio e novembre 2025 (CAPI)*



## 6. Condizioni di trasporto

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. A seguire vengono presentate le norme che regolano l'utilizzo dei mezzi pubblici, i diritti dei viaggiatori e i comportamenti dei passeggeri che possono facilitare il viaggio di ognuno.

### 1. Ambito di applicazione

Le Condizioni di Trasporto Passeggeri costituiscono l'insieme delle regole a cui devono attenersi i passeggeri, utilizzatori dei servizi di trasporto, e dei loro diritti come previsto dal Regolamento UE n. 181/2011.

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto Passeggeri (di seguito Condizioni di Trasporto o CGT) si applicano sui servizi di trasporto pubblico locale su gomma e su tram svolti da Busitalia (o sua Controllata) in ambito urbano, sub-urbano ed extraurbano.

L'estratto delle Condizioni di Trasporto è disponibile sui mezzi e presso le biglietterie e autostazioni.

### 1.1. Principali fonti legislative in materia di trasporto autobus passeggeri

Il servizio di trasporto autobus passeggeri di Busitalia e Controllate è disciplinato da norme europee, nazionali e, ove applicabili, regionali.

È inoltre regolato dalle misure adottate dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito ART).

Costituiscono principali fonti legislative delle CGT in materia di Diritti dei Viaggiatori:

- a. REGOLAMENTO (UE) N. 181/2011 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.
- b. DECRETO LEGISLATIVO 4 novembre 2014, n. 169 Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.
- c. Allegato A alla delibera ART n. 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.”

## **1.2. Il Contratto di Servizio ed i principi generali delle condizioni di trasporto**

Le Condizioni di Trasporto sono redatte in conformità con la normativa vigente relativa ai diritti dei passeggeri e con le prescrizioni previste nel contratto o nei contratti di servizio. Si precisa, infatti, che Busitalia gestisce i servizi di Trasporto Pubblico Locale (di seguito TPL) sulla base di uno o più specifici contratti di servizio o accordi equivalenti con l’Ente o gli Enti affidanti preposti: tali contratti definiscono in via prescrittiva le condizioni da applicare, le tariffe ed i livelli di servizio al pubblico nonché i mezzi prescritti per l’erogazione del servizio di TPL. Busitalia esegue i servizi nel rispetto delle prescrizioni previste contrattualmente salvo impedimenti determinati da circostanze straordinarie ed imprevedibili o di forza maggiore.

Inoltre, le Condizioni di Trasporto si ispirano a principi generali, nonché a regole di convivenza e collaborazione tra le persone che rappresentano comportamenti essenziali a garantire un servizio di qualità ed inclusivo per la comunità.

I principi generali:

- Inclusività, eguaglianza ed imparzialità.
- Continuità del servizio e sicurezza del viaggio e delle persone.
- Informazione, comunicazione e partecipazione.
- Efficienza, efficacia e sostenibilità.
- Libertà di scelta.

## **2. Contratto di trasporto e obbligo di trasporto**

Con il Contratto di Trasporto, Busitalia (o sua Controllata) si obbliga a titolo oneroso a trasferire persone da un luogo a un altro.

Il titolo di viaggio fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del Contratto di Trasporto. L’assenza, l’irregolarità o la perdita del titolo di viaggio non esonera il passeggero dal rispetto integrale delle Condizioni di Trasporto.

## **3. Canali di informazione**

Busitalia garantisce l’informazione almeno attraverso i seguenti canali:

- sito internet;
- fermate principali;

- autostazioni;
- biglietterie e punti vendita;
- call center/servizio telefonico.

#### **4. Orari del servizio**

L'Azienda provvede regolarmente all'aggiornamento delle informazioni sul servizio. Gli orari al pubblico possono essere variati senza preavviso per cause non preordinabili e non dipendenti da responsabilità aziendale (condizioni meteo, eventi non autorizzati, incidenti, traffico veicolare, etc.).

I tempi di percorrenza e di conseguenza gli orari di arrivo, per come dichiarati e diffusi, possono subire, negli orari di punta, degli scostamenti anche sensibili.

Ove espressamente indicato, le corse in coincidenza attendono, all'occorrenza, fino a 10 minuti dal proprio orario di partenza le corse adduttrici in ritardo.

Tutte le variazioni, sia permanenti che temporanee, alla programmazione del servizio sono consultabili sul sito internet aziendale [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it).

#### **5. Ammissione al servizio**

Il passeggero è tenuto a munirsi del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) prima di salire sul mezzo, convalidandolo alle apposite obliterate o, per i titoli dematerializzati (canale online, SMS ticketing e app su smartphone), seguendo le regole del canale specifico.


Il biglietto, una volta convalidato, e l'abbonamento sono personali, non cedibili e devono essere conservati integri per tutto il tempo della loro validità, attenendosi alle norme di convalida previste e richiamate nel presente documento. Il titolo va esibito ad ogni controllo eseguito dal personale incaricato.

Il viaggio si intende concluso dopo la discesa dalla vettura oppure al termine della validità temporale riportata sul titolo.

#### **6. Titoli di viaggio**


Il contratto di trasporto concluso con Busitalia e Controllate a norma delle Condizioni di Trasporto, per l'utilizzo dei servizi di trasporto, è rappresentato dal titolo di viaggio. All'atto dell'acquisto del titolo di viaggio, il passeggero si obbliga al rispetto delle disposizioni contenute nelle presenti condizioni. Il titolo di viaggio può essere su supporto materiale (per esempio: cartaceo, plastico) o immateriale/elettronico (per esempio: file pdf, ticketless, QR Code). Il passeggero ammesso al trasporto deve essere in possesso di un

titolo di viaggio valido per il servizio, il giorno e l'ora, ove previsto. Il titolo di viaggio fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto.

Per informazioni sui titoli di viaggio, si rimanda alla [sezione "Titoli di viaggio e tariffe" del sito fsbusitalia.it.](#) 

## **7. Acquisto titoli di viaggio**

### **7.1. Norme generali**

Il passeggero prima di salire sui mezzi è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio presso le biglietterie, i punti di vendita abilitati, e, ove previsti, attraverso self-service, canali online, telefono cellulare (SMS ticketing), app su smartphone, contactless a bordo. I canali di vendita ufficiali sono pubblicati nella [sezione "Dove acquistare" del sito fsbusitalia.it.](#) 

### **7.2. Acquisto del biglietto a bordo dal conducente/personale viaggiante**

La vendita a bordo è svolta dal conducente/personale viaggiante; è soggetta a limitazioni dettate da esigenze di sicurezza e regolarità del servizio, pertanto ha carattere accessorio. L'impossibilità di acquisto a bordo non esime dalle sanzioni previste a carico di chi è sprovvisto di idoneo titolo di viaggio valido.

Il biglietto viene venduto a bordo direttamente dal conducente/personale viaggiante con le seguenti limitazioni:

- la vendita a bordo può avvenire solo a vettura ferma, in condizioni di sicurezza dell'esercizio, senza che sia pregiudicata la regolarità del servizio e tenuto conto del traffico passeggeri;
- il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio che intende acquistare il biglietto dal conducente deve farne richiesta appena salito a bordo;
- il richiedente deve presentare al conducente/personale l'importo esatto in denaro contante, in quanto il personale non è tenuto a dare il resto;
- ove previsto, i biglietti acquistati a bordo devono essere convalidati nelle apposite apparecchiature;
- è compito del viaggiatore documentarsi preventivamente sull'idoneo titolo da acquistare, sui canali di acquisto disponibili e, in caso di acquisto a bordo, sulle modalità di pagamento;
- la vendita a bordo è sospesa durante la verifica dei titoli di viaggio;
- il biglietto venduto a bordo è valido solo per la corsa su cui è stato acquistato;

- l'azienda può disporre la sospensione, anche a tempo indeterminato, della vendita a bordo, in attuazione di norme a tutela della salute delle persone, dandone opportuna comunicazione al pubblico.

La tariffa del biglietto varia in funzione della zona o della fascia chilometrica dello spostamento: il titolo di viaggio venduto può essere composto da uno o più biglietti fino a concorrenza della tariffa dovuta.

#### *7.2.1. Acquisto del biglietto a bordo con maggiorazione di prezzo*

Nei servizi di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano, il biglietto è venduto a bordo con maggiorazione di prezzo, salvo casi specificati nel paragrafo successivo.

#### *7.2.2. Acquisto del biglietto a bordo senza maggiorazione di prezzo su altri servizi*

Sui servizi a mercato/link, la maggiorazione del prezzo del biglietto venduto a bordo non si applica.

### **7.3. Sostituzione di biglietti danneggiati**

In caso di richiesta di sostituzione dei titoli di viaggio da parte dei clienti per malfunzionamento, i clienti possono rivolgersi alle biglietterie abilitate che, prelieve le necessarie verifiche, provvedono alla sostituzione dei biglietti danneggiati. Non è prevista la sostituzione dei biglietti danneggiati per incuria da parte del Cliente.

## **8. Utilizzo dei titoli di viaggio**

### **8.1. Convalida**

La convalida a bordo dei titoli di viaggio cartacei è obbligatoria e deve essere effettuata non appena saliti sul primo mezzo utilizzato per il viaggio. La mancata convalida determina l'applicazione delle sanzioni previste, in caso di mancanza di idoneo titolo di viaggio.

Il passeggero è tenuto a controllare che la convalida sia avvenuta correttamente, verificando l'esattezza della timbratura (data e orario); in caso di malfunzionamento di tutti i dispositivi di convalida (validatori) presenti a bordo, deve segnalare tempestivamente l'irregolarità della convalida al personale viaggiante.

Per i titoli dematerializzati, ove previsti (online, SMS ticketing e app su smartphone), la convalida deve essere effettuata immediatamente prima di salire a bordo e segue le regole del canale specifico. Per approfondire le condizioni di utilizzo di ogni canale, si rimanda alle pagine pubblicate sul portale [fsbusitalia.it](http://fsbusitalia.it).

## 8.2. Verifica dei titoli di viaggio

Il passeggero deve esibire spontaneamente al personale preposto alla verifica il titolo di viaggio, oltre ad eventuali altri documenti di viaggio (es. tessera personale di riconoscimento).

Nel caso venga richiesto, il passeggero deve esibire anche un valido documento di identità.

Il verificatore è un Pubblico Ufficiale, con qualifica di agente accertatore, ed è tenuto a:

- richiedere l'esibizione del titolo di viaggio;
- accertare le esatte generalità, anche attraverso la verifica di valido documento di identità;
- fare intervenire le Forze dell'Ordine in caso di mancata identificazione o in presenza di situazioni che pregiudichino l'ordine o la sicurezza del servizio;
- sequestrare titoli di viaggio scaduti, alterati, falsi o intestati a persona diversa dal possessore.

Il passeggero trovato sprovvisto di idoneo e valido titolo di viaggio è sanzionato ed è tenuto al pagamento del biglietto, oltre alla sanzione prevista dalla Legge Regionale di riferimento, come [riportato sul portale \*\*fsbusitalia.it\*\*, nella pagina dedicata.](#)



Il passeggero è considerato privo di idoneo e valido titolo di viaggio quando:

- non è in possesso di alcun titolo di viaggio;
- pur essendo in possesso del biglietto:
  - Il biglietto non corrisponde alla zona o tratta del viaggio che sta effettuando;
  - abbia ommesso di convalidarlo secondo le regole del canale di acquisto prescelto;
  - il biglietto orario sia utilizzato oltre il tempo di validità;
  - sul biglietto cartaceo siano apposte più convalide di quelle previste dalla tipologia del titolo;
  - il biglietto presenti segni di alterazione o contraffazione;
  - abbia ommesso di segnalare tempestivamente al personale viaggiante il malfunzionamento dei dispositivi di convalida a bordo;
  - in caso di titolo digitale (via sms/app), non abbia ricevuto la conferma dell'acquisto;
- pur essendo in possesso di abbonamento:
  - non lo abbia convalidato o compilato come previsto;

- l'abbonamento sia scaduto o accompagnato da una tessera di riconoscimento scaduta;
- utilizzi un abbonamento senza essere in possesso della relativa tessera di riconoscimento;
- il passeggero non sia il titolare della tessera di riconoscimento a cui è associato l'abbonamento;
- sia utilizzato un abbonamento a tariffa non corrispondente a quella prevista dalla tessera e/o dal viaggio che sta effettuando;
- l'abbonamento e/o la tessera di riconoscimento presentino segni di alterazione o contraffazione;
- sia in possesso di fotocopia o altro documento diverso dall'abbonamento e/o dalla tessera di riconoscimento;
- dichiararsi di essere titolare di abbonamento, ma non sia in grado di esibire l'abbonamento al momento della verifica;
- sia in possesso della tessera di riconoscimento, senza avere l'abbonamento.

La contestazione della violazione è effettuata dal personale preposto con apposito verbale di accertamento e contestazione: all'atto della contestazione il passeggero è obbligato a fornire le proprie generalità e un valido documento di identità. Nel caso in cui le generalità siano date a voce, il personale incaricato può effettuare gli opportuni controlli sulla veridicità di quanto dichiarato e le eventuali false dichiarazioni saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice penale.

Sul verbale di accertamento e contestazione cartaceo sono riportate le specifiche normative e tempi e modalità di pagamento, nonché la procedura per presentare eventuali ricorsi o scritti difensivi. Ulteriori dettagli sono riportati nel paragrafo seguente.

### **8.3. Sanzioni**

I trasgressori hanno facoltà di conciliare l'illecito con effetto liberatorio, versando all'Agente Accertatore l'importo della sanzione di legge, oltre all'importo del biglietto a prezzo ordinario. L'agente rilascerà copia del relativo sommario processo verbale.

Per i servizi effettuati in Campania non è consentito il pagamento della sanzione amministrativa all'Agente accertatore.


Qualora il cliente non possa o non intenda pagare all'Agente Accertatore, lo stesso redigerà il relativo verbale riportando le generalità fornite dal trasgressore. In base agli articoli 494, 495 e 496 del C.P., le generalità devono essere correttamente fornite. Il

cliente ha diritto di inserire nel verbale la propria dichiarazione, che sottoscriverà ricevendone copia.

Il rifiuto di fornire i dati di identificazione comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 651 del Codice penale.

La falsificazione, l'uso di biglietti falsificati o l'alterazione dei medesimi comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dagli art. 462, 465 e 466 del Codice penale.

Le false dichiarazioni comporteranno l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 496 del Codice penale.

Per le modalità di pagamento delle sanzioni e di eventuale ricorso si rimanda alla [pagina dedicata sul portale fsbusitalia.it.](#) 

## **9. Norme di utilizzo dei servizi**

### **9.1. Salita e discesa alle fermate**

Il cliente è invitato a recarsi alla fermata con alcuni minuti di anticipo.

La salita e la discesa sono consentite esclusivamente:

- all'interno degli spazi identificati come punti di fermata;
- quando il mezzo è completamente fermo

È vietato prenotare una fermata o chiedere all'autista di scendere/salire fuori dagli spazi identificati sul percorso per le fermate dei mezzi.

Tutte le fermate degli autobus sono a richiesta:

- 1) in salita, è necessario manifestare al personale l'intenzione di salire a bordo facendo cenno con la mano all'avvicinarsi del mezzo;
- 2) in discesa, premere per tempo il pulsante di prenotazione di fermata dell'autobus o avvisare l'autista, in caso di malfunzionamento del sistema di avviso, in tempo utile prima della fermata.

Per accedere a bordo degli autobus è obbligatorio salire dalla porta segnalata. Le altre portiere sono destinate alla discesa. A tale obbligo fanno eccezione la salita di passeggeri, carrozzine, passeggeri con ridotta capacità motoria.

Stando sul marciapiede/banchina, rispettare la distanza di sicurezza dal bordo. Al momento di scendere dal tram, accertarsi di usare la porta dal lato giusto, in corrispondenza del marciapiede/banchina.

È vietato appoggiarsi alle porte di salita e/o discesa o accalcarsi nelle vicinanze, impedendo il normale deflusso dei viaggiatori e compromettendo le condizioni di sicurezza.

## **9.2. Trasporto bambini**

Sui servizi di trasporto locale, i bambini viaggiano gratuitamente secondo il limite di età definito da legge regionale o dagli Enti Affidanti (6 anni per Umbria e Campania, 4 anni per Veneto), purché accompagnati da un adulto pagante e non occupino posti a sedere. Ogni passeggero non può trasportare gratuitamente più di un bambino di età inferiore al limite fissato per la gratuità.

## **9.3. Trasporto passeggini**

È consentito trasportare gratuitamente carrozzine e passeggini per bambini, purché chiusi e ripiegati. I passeggini non possono occupare posti a sedere né costituire intralcio e/o pericolo per gli altri passeggeri. Passeggini e carrozzine seguono le norme previste per il trasporto bagagli.

I passeggini possono essere introdotti aperti nei mezzi solo nel caso in cui questo sia omologato per tale tipologia di trasporto. L'ingresso deve avvenire dalla porta centrale, dopo aver consentito la discesa dei passeggeri. Devono essere collocati negli appositi spazi, avere i freni bloccati, essere trattenuti dall'accompagnatore e vincolati con le modalità previste. Nel caso in cui lo spazio dedicato sia promiscuo, la priorità di utilizzo degli spazi suddetti è riservata a passeggeri con disabilità.

## **9.4. Trasporto animali**

È sempre consentito il trasporto a titolo gratuito del cane da assistenza, anche se accompagnati da altre persone, su tutte le categorie di autobus in servizio. Un cane da assistenza è un cane che è stato addestrato individualmente in un centro autorizzato, in grado di svolgere compiti a supporto di una persona con disabilità motorie, visive e uditive, intellettive/relazionali, di natura psichiatrica o altra condizione medica assimilabile, che accompagna e a cui è permanentemente legato.

### *9.4.1. Trasporto di animali di piccola taglia*

Il passeggero può trasportare un animale di piccola taglia nell'apposito contenitore di dimensioni non superiori a cm.70x30x50 e/o in modo tale da escludere lesioni o danni sia ai passeggeri sia alla vettura.

Il trasporto è gratuito purché l'animale non occupi un posto a sedere.

#### *9.4.2. Trasporto di animali di media taglia a pagamento*

Il passeggero, per il trasporto del cane di media taglia (ad eccezione dei cani da assistenza), è tenuto all'acquisto del titolo di viaggio.

#### *9.4.3. Accesso ai mezzi*

Salvo specifiche disposizioni regionali, il trasporto di un cane (ad eccezione di quelli custoditi nel contenitore) è ammesso solo se provvisto di museruola e guinzaglio correttamente utilizzati. Per il trasporto dei cani (anche se custoditi nell'apposito contenitore) è necessario il certificato di iscrizione all'anagrafe canina ed il libretto sanitario o, per i passeggeri stranieri, del passaporto in sostituzione di entrambi i documenti. Tale documentazione deve essere esibita ad ogni richiesta del personale di controlleria. Per i cani da assistenza è necessario il solo possesso del certificato di addestramento in cui il centro cinofilo/l'istituto di riferimento attesti su carta intestata (o con timbro leggibile) che si tratta di un cane di servizio, da esibire a richiesta del personale di controlleria, mentre per i cani guida per passeggeri con disabilità visiva non è necessaria alcuna certificazione.

Spetta al passeggero la sorveglianza del cane che porta con sé ed è il solo responsabile di tutti i danni eventualmente arrecati dal cane stesso. Per ogni passeggero pagante è consentito il trasporto di un animale, secondo le condizioni sopra riportate.

L'affollamento delle vetture, il pregiudizio della sicurezza dei passeggeri e del personale, il rilevamento da parte del personale aziendale del mancato rispetto delle norme sopra citate, il disturbo ai viaggiatori e il danneggiamento del mezzo possono comportare, ad insindacabile giudizio del personale aziendale, la non ammissione a bordo, l'allontanamento dell'animale e/o l'interruzione del viaggio senza alcun diritto al rimborso del biglietto.

#### **9.5. Trasporto bagagli o colli a mano**

A bordo, ad ogni viaggiatore pagante è consentito di trasportare gratuitamente, senza occupare posti a sedere e sistemato in maniera da non ostacolare il passaggio o recare disturbo, un bagaglio delle dimensioni massime di cm 105 (somma tra lunghezza, larghezza e profondità) o di cm 50x30x25 e di peso complessivo non superiore a 10 kg. Il trasporto dei bagagli e degli animali costituisce servizio accessorio al contratto di trasporto stipulato dal passeggero.

Per ogni bagaglio ulteriore o che superi le dimensioni consentite è necessario provvedere all'acquisto del biglietto o, ove previsto, del supplemento bagagli.

Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o contenenti sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (quali materie ed oggetti esplosivi ed infiammabili, le materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive).

Possono inoltre essere considerate bagaglio le sostanze e gli articoli confezionati per la vendita al dettaglio e destinati ad uso personale e/o domestico, per esigenze sanitarie o per attività sportive o di svago.

L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, deterioramento e totale o parziale perdita degli oggetti trasportati; non risponde altresì del bagaglio che venga dimenticato, smarrito o lasciato incustodito dal viaggiatore sull'autobus o di scambi di bagagli fra passeggeri.

Non è consentito il trasporto di colli non accompagnati da viaggiatori.

Il trasporto bagagli può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'Azienda, in caso di affollamento della vettura, qualora arrechi disturbo ai viaggiatori o per mancato rispetto degli obblighi di cui sopra.

Le operazioni di carico e scarico dei bagagli nelle bauliere sono effettuate, presso i capolinea e le fermate autorizzate, sotto la supervisione dell'autista. Il carico e lo scarico dei soli bagagli potranno essere effettuati direttamente dal viaggiatore, se necessario, lungo il percorso se questo non pregiudica la sicurezza dell'operazione, ad esclusiva discrezione del conducente del bus.

#### **9.6. Trasporto biciclette e dispositivi di micromobilità nei servizi TPL**

Sui mezzi è consentito il trasporto di biciclette, monopattini e altri dispositivi di micromobilità solo se:

- piegati al fine di ridurre al massimo l'ingombro, che non può superare la misura di 80x110x45 cm (per Campania, la misura è cm 80x100x40), custodia compresa;
- riposti in una custodia, sistemati in modo da non recare intralcio agli altri passeggeri;
- saldamente custoditi dal proprietario per l'intera durata del viaggio;
- non è consentito occupare con il dispositivo di micromobilità un posto a sedere, oltre a quello eventualmente occupato dal passeggero.

Il trasporto di dispositivi di micromobilità, secondo le modalità sopra indicate, è effettuato a titolo gratuito nei limiti di un dispositivo per passeggero con valido titolo di viaggio. Per custodie di dimensioni superiori a quelle sopra indicate, è necessario provvedere all'acquisto di un titolo di viaggio ulteriore.

#### *9.6.1. Trasporto biciclette e dispositivi di micromobilità nei servizi dedicati BUS&BICI*

Sui percorsi ciclo turistici in cui è attivo il servizio BUS&BICI è possibile trasportare biciclette anche non pieghevoli a bordo di autobus muniti di apposito carrello per il trasporto bici (il trasporto della bicicletta è possibile fino alla capienza massima consentita dal carrello portabici).

Per informazioni e prenotazione del posto bici, consultare il sito [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it), sezione "Turismo".



### **10. Obblighi e responsabilità del passeggero**

I viaggiatori sono tenuti ad osservare le seguenti norme comportamentali durante il viaggio:

- Mantenere un comportamento corretto e civile in vettura, alle fermate e ai capolinea, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.
- Astenersi dal parlare al conducente durante la guida, salvo per situazioni di emergenza.
- Sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia della vettura.
- Evitare di fermarsi, appoggiarsi alle porte ed alle macchinette obliterate o intralciare in qualsiasi modo la salita, il transito e la timbratura dei passeggeri.
- Occupare un solo posto a sedere.
- Durante il viaggio, restare seduto al proprio posto, evitando di camminare e occupare la corsia centrale.
- Non consumare cibi o bevande.
- Non è consentito sporgersi dai finestrini.
- Non utilizzare i dispositivi di emergenza installati nei veicoli e come tale evidenziati, salvo in caso di grave ed imminente pericolo.
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le misure di sicurezza stabilite dalle disposizioni vigenti. I contravventori saranno denunciati a norma di legge.
- Non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione, nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere tenute negli appositi contenitori e accuratamente custodite. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica e agli addetti alla sorveglianza in servizio.
- È obbligatorio l'uso delle cinture di sicurezza a bordo dei bus provvisti per tutti i passeggeri di età superiore a 3 anni (D.lgs. 150/06).

Inoltre, a bordo e presso le strutture, il passeggero deve:

- Adottare nei confronti del personale aziendale comportamenti di rispetto e collaborazione per favorirli nello svolgimento del servizio.
- Non sporcare e non danneggiare vetture, impianti, strutture e accessori; non gettare alcun oggetto dal veicolo.
- Non fumare all'interno dei mezzi e dei locali ove tale divieto è prescritto; tale divieto è esteso alle sigarette elettroniche.
- Non esercitare attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza specifica autorizzazione scritta da parte dell'Azienda.
- Non effettuare riprese fotografiche, televisive e cinematografiche, all'interno di mezzi, impianti e strutture aziendali senza specifica autorizzazione scritta da parte dell'Azienda.
- Non accedere nelle vetture, negli impianti e nelle strutture in stato di ebbrezza manifesta o, comunque, in condizioni psicofisiche tali da creare impedimento al regolare svolgimento del servizio.
- Non arrecare disturbo agli altri viaggiatori tramite l'uso improprio dei telefoni cellulari o altri dispositivi simili.

L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti dall'inosservanza delle regole suddette. Il cliente o chi ne esercita la tutela è inoltre responsabile nei confronti dell'Azienda per qualsiasi danno causato.

### **11. 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 nonché mediante affissione presso le autostazioni del vettore.

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)).

#### **11.1. Reclami**

Busitalia e le sue controllate, sia come impresa gestore di servizi di trasporto con autobus, sia come gestore di Autostazione in Veneto e Umbria, 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 i servizi autobus. Dette tempistiche possono essere inferiori secondo quanto stabilito dai Contratti di Servizio territoriali.

Per l'invio dei reclami, è disponibile online il form dedicato "Voce del Cliente", raggiungibile dalla pagina dedicata sul sito [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it), con invio automatico all'Azienda.

Il modulo Reclami è altresì scaricabile in formato PDF ed è disponibile presso le biglietterie aziendali o gli Uffici Relazione con il Pubblico, ove presenti. Può essere consegnato presso le biglietterie aziendali o presso gli Uffici Relazione con il Pubblico, inviato agli indirizzi postali dell'Azienda di riferimento tramite invio di posta raccomandata o tramite posta elettronica certificata (PEC).

I reclami che verranno esaminati devono riportare almeno:

- i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- 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;
- 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 o risposta ritenuta insoddisfacente, il Cliente può:

- A. utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- B. presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti;
- C. proporre ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria.

### **A. Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie**

Per avviare una procedura conciliativa volta a risolvere una controversia con l'Azienda il cliente potrà presentare un'apposita istanza, anche per il tramite delle Associazioni dei Consumatori:

- a) al Servizio conciliazioni ART;
- b) alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, previa stipula di protocollo di intesa tra l'Autorità e Unioncamere;
- c) agli organismi ADR (Alternative Dispute Resolution), inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-decies, comma 1, del Codice del consumo.

### **B. Reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti**

Solo dopo aver presentato reclamo a Busitalia e nel caso in cui:

- la risposta ricevuta non risulti soddisfacente;
- oppure, siano già trascorsi, senza risposta da Busitalia, 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo per i servizi autobus;

il viaggiatore può inoltrare il proprio reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti direttamente, o tramite un proprio delegato, incluse le associazioni rappresentative - ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo al servizio con autobus.

L'inoltro può avvenire con le modalità ed esclusivamente per i motivi disciplinati e stabiliti dalla medesima Autorità.

### **C. Ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria**

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, previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

#### **11.2. Scioperi**

A norma di quanto previsto dalla L. 146/1990 modificata dalla legge 83/2000, l'azienda fornisce tempestiva comunicazione sulle modalità degli scioperi previsti. In base alla legge sopra richiamata, in caso di sciopero, è comunque garantita l'erogazione delle prestazioni indispensabili ad assicurare il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, come meglio indicati all'articolo 1, comma 2, della L. 83/2000, con un preavviso

minimo non inferiore a cinque giorni e con indicazione della durata dell'astensione dal lavoro. In caso di sciopero, sono comunque garantiti tutti i servizi in partenza dalla località di origine nelle seguenti fasce orarie di garanzia:

## **CAMPANIA**

Il servizio integrale è assicurato per tutte le corse in partenza nelle 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 tre giorni, come previsto dai contratti di servizio.

### **11.3. Accessibilità**

Busitalia offre i propri servizi a tutti i cittadini assicurando parità di trattamento e favorisce l'accessibilità ai servizi di trasporto prestati a tutti i cittadini con disabilità e a mobilità ridotta.

I viaggiatori devono agevolare, durante il viaggio, le persone anziane e le persone con difficoltà motorie, non occupando i posti loro riservati, che dovranno in ogni caso essere ceduti a richiesta degli aventi diritto. Su tutti i mezzi è presente almeno un posto riservato alle persone anziane, con ridotta capacità motoria e alle donne in stato di gravidanza.

I mezzi di recente acquisizione, in funzione delle varie tipologie, sono dotati di pedana per disabili, pianale ribassato e almeno una postazione interna centrale riservata ai viaggiatori con mobilità ridotta.

Le biglietterie aziendali e il servizio di assistenza alla clientela forniscono alle persone con disabilità e mobilità ridotta tutte le informazioni in merito ai servizi ed alle condizioni di accesso.

Per richiedere informazioni e assistenza è possibile scrivere agli indirizzi e-mail dedicati pubblicati sul sito [fsbusitalia.it](http://fsbusitalia.it), specificando nell'oggetto "Accessibilità servizi TPL".

#### **11.3.1. Accompagnatori per persone con disabilità**

Un accompagnatore viaggia gratuitamente se viene accertata la necessità di accompagnamento continuo. La dimostrazione avviene tramite esibizione del documento pertinente all'inizio del viaggio, in cui si attesti la necessità di accompagnamento continuo.

### *11.3.2. Fermate/stazioni di autobus*

L'Azienda non può influenzare le condizioni delle infrastrutture, e quindi di accesso alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, alle fermate e stazioni servite; a tal proposito non può essere fornita alcuna garanzia. La responsabilità ricade in questo caso sull'operatore di turno della stazione.

### *11.3.3. Trasporto negato*

Qualora per la configurazione del mezzo o delle infrastrutture, comprese le stazioni e le fermate, dovesse essere fisicamente impossibile eseguire in modo sicuro la salita, la discesa o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda si riserva il diritto di non emettere o in altro modo il biglietto o non permettere alla persona in questione di salire sull'autobus. In questo caso, la persona interessata viene informata su tutti gli altri mezzi di trasporto alternativi accettabili utilizzando i servizi offerti dall'Azienda. Il passeggero in questione sarà informato immediatamente e, su richiesta, per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, dei motivi del trasporto negato.

### *11.3.4. Trasporto di sedie a ruote o ausili per la deambulazione*

Le persone con disabilità o a mobilità ridotta hanno diritto al trasporto gratuito della propria sedia a ruote pieghevole o dei propri ausili per la deambulazione, nel portabagagli del mezzo o nel posto loro dedicato a bordo del mezzo, ove presente. Per ragioni di sicurezza, le sedie a ruote devono essere pieghevoli e non elettriche.

Il trasporto su sedia a ruote può essere negato qualora prove sufficienti dimostrino che un trasporto sicuro potrebbe non essere possibile o dubbio. L'Azienda declina ogni responsabilità per danni che siano da ricondursi a condizioni tecniche carenti della sedia a ruote.

L'Azienda risarcirà il costo della riparazione o sostituzione delle attrezzature per la mobilità (come sedie a ruote e altri dispositivi di assistenza) in caso di perdita o danneggiamento riconducibili alla responsabilità del vettore. Se necessario, il vettore si impegnerà, nei limiti del possibile, a fornire una sostituzione temporanea per l'attrezzatura perduta o danneggiata.

## **11.4. Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è il documento attraverso cui Busitalia (o sue Controllate) assume impegni nei confronti della clientela riguardo i servizi offerti, le modalità di erogazione, gli standard di qualità ed informa sulle modalità di tutela previste.

## **12. Rimborsi**

### **12.1. Casistiche di rimborso/indennizzo**

#### *12.1.1. Rimborsi per disservizio – AUTOBUS/TRAM*

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

La richiesta di rimborso può essere inoltrata per le seguenti fattispecie:

a. Servizi urbani:

- in caso di cancellazione o ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata rispetto all'orario vigente, superiore a 30 minuti;
- in caso di anticipi alla partenza dal capolinea superiori a 10 minuti rispetto all'orario vigente, ove non prevista corsa successiva entro 30 minuti.

b. Servizi extraurbani:

- in caso di cancellazione o ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata rispetto all'orario vigente, superiore a 60 minuti;
- in caso di anticipi alla partenza dal capolinea superiori a 10 minuti rispetto all'orario vigente, ove non prevista corsa successiva entro 60 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 e non esaustivo, calamità naturali, scioperi, eventi atmosferici, condizioni critiche della viabilità ed altre emergenze imprevedibili).

Nel caso si verifichi una delle fattispecie di cui ai punti sopra indicati (A, B), la richiesta di rimborso deve essere inoltrata, in forma scritta, tramite il modulo dedicato, presso i punti di contatto della clientela o inviata tramite PEC – entro sette giorni dal verificarsi dell'evento – ed inviando a Busitalia, avendo cura di specificare l'evento che ha generato la richiesta, la linea, la fermata di partenza e la fermata di arrivo della corsa, l'orario del servizio utilizzato e riportando nome, cognome, indirizzo, recapiti email, e allegando:

- per i titoli per cui è prevista convalida o attivazione obbligatoria:
  - per il caso di ritardo: il titolo di viaggio originale convalidato sulla corsa interessata;
  - per il caso di interruzione o anticipo nei termini descritti ai punti A e B: il titolo di viaggio originale convalidato sulla prima corsa utile successiva a quella interrotta o non fruita per transito in anticipo.

- per i possessori di abbonamento valido sulla tratta interessata, copia dell'abbonamento cartaceo e codice della tessera personale, laddove prevista.

Il rimborso è pari a:

- nel caso di biglietto singolo, al prezzo del biglietto;
- nel caso di abbonamento, al prezzo giornaliero dell'abbonamento (prezzo complessivo/giorni di validità);
- nel caso di carnet biglietti, al prezzo del singolo biglietto (prezzo del carnet/numero biglietti).

Non sono riconosciuti rimborsi di importo inferiore a 4,00 euro e non sono riconosciute indennità ai possessori di titoli agevolati.

#### *12.1.2. Rimborsi per mancato/parziale utilizzo del servizio*

Il rimborso è riconosciuto solo ed esclusivamente per abbonamenti annuali non oggetto di promozioni e/o agevolazioni concesse, nei casi in cui sia documentata l'impossibilità del titolare dell'abbonamento al suo utilizzo per le motivazioni riportate nel paragrafo dedicato.

La richiesta di rimborso deve essere inoltrata a Busitalia tempestivamente ovvero al verificarsi dell'impossibilità, documentando opportunamente la motivazione.

Il rimborso è previsto previa verifica delle motivazioni e viene corrisposto con una trattenuta a titolo di penale del 5% sul valore nominale del titolo rimborsato.

In caso di parziale utilizzo dell'abbonamento annuale, Busitalia o controllata, effettuate le necessarie verifiche, riconosce differenza tra il prezzo pagato al netto della penale ed il prezzo dovuto per l'utilizzo effettivo, quest'ultimo calcolato considerando il valore ordinario dell'abbonamento mensile per ogni mese fruito o frazioni.

La Tessera personale non è rimborsabile.

Non è prevista la sospensione dell'abbonamento.

In caso di interruzione/sospensione/modifica del servizio, sia temporanea che continuativa, per decisione degli Enti Competenti, eventuali rimborsi e relative modalità sono subordinate alle disposizioni dei suddetti Enti.

La richiesta di rimborso può essere presentata da:

- l'intestatario dell'abbonamento se maggiorenne;
- dal genitore/tutore in caso di minorenni;
- da un delegato dagli aventi diritto, fornito di delega firmata dal delegante e dal delegato e copia documento di identità in corso di validità del delegante e del

delegato, quest'ultima nel caso in cui la richiesta venga effettuata tramite posta elettronica o tradizionale.

La richiesta di rimborso deve essere inoltrata in forma scritta, tramite il modulo dedicato inviato via PEC, a Busitalia, specificando nome, cognome, indirizzo, recapiti, numero tessera di riconoscimento/numero abbonamento, motivazione della richiesta e documentazione dimostrativa.

### **Casistiche previste per il rimborso per mancato/parziale utilizzo del servizio**

Il rimborso per mancato/parziale utilizzo del servizio è riconosciuto solo ed esclusivamente per abbonamenti annuali non oggetto di promozioni e/o agevolazioni concesse, nei casi in cui sia documentata l'impossibilità del titolare dell'abbonamento al suo utilizzo.

Ai fini della verifica dell'impossibilità del titolare dell'abbonamento al suo utilizzo si specificano le casistiche previste:

- a) cambio di residenza o domicilio: il rimborso si riconosce sempre e solo a condizione della presentazione di un certificato/documento che attesti il cambio di residenza o documentazione attestante il cambio di domicilio;
- b) cambio di istituto scolastico: il rimborso si riconosce sempre e solo a condizione della presentazione di un certificato/documento che attesti l'iscrizione presso altro Istituto;
- c) rinuncia agli studi: il rimborso si riconosce sempre e solo a condizione della presentazione di un certificato che attesti il ritiro dell'iscrizione;
- d) malattia/infortunio che non consente all'abbonato di utilizzare i servizi: il rimborso si riconosce sempre e solo a condizione della presentazione di un certificato medico privo di diagnosi emesso da una struttura ospedaliera pubblica o privata, per un periodo di ricovero certificato che comprenda il periodo dell'abbonamento.

Laddove ricorra il cambio di residenza o il cambio di istituto scolastico, l'Azienda procede alla verifica/accertamento che la nuova situazione non consenta all'abbonato di fruire comunque dell'abbonamento di cui è in possesso.

### **12.2. Indennizzo per mancato o ritardato riscontro a reclamo**

Ai sensi dell'Allegato A "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" alla 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:

- l'importo dello stesso è inferiore a 4,00 euro;
- il reclamo non è trasmesso dal Cliente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate nel paragrafo Reclami.
- il cliente ha già beneficiato di un indennizzo per mancato o ritardato riscontro relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Per i dettagli sulle modalità di corresponsione dell'indennizzo, consultare l'apposito paragrafo della Carta dei Servizi.

### **12.3. Risarcimento danni per responsabilità civile**

Se il passeggero, durante la permanenza sui veicoli di Busitalia (o Controllata) ovvero al momento in cui vi sale o ne discende, subisce un danno alla persona in conseguenza di un incidente che sia in relazione con l'esercizio, Busitalia (o sua Controllata) ne risponde a meno che provi che l'incidente sia avvenuto per causa ad essa non imputabile.

Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore. Busitalia (o sua Controllata) risponde nei casi di perdita totale o parziale o danno durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente Busitalia (o sua Controllata) è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o il danno sia dovuto a colpa dell'Azienda.

In caso di perdita totale o parziale o danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta o di lesioni dei cani da assistenza utilizzati da persone con disabilità e da persone a mobilità ridotta, di cui l'Azienda è responsabile, la stessa è tenuta a rispondere ed il risarcimento comprende:

- a) il costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura per la mobilità o dei dispositivi di assistenza smarriti o danneggiati;
- b) il costo della sostituzione o del trattamento della lesione del cane da assistenza smarrito o lesionato;
- c) i costi ragionevoli della sostituzione temporanea delle attrezzature per la mobilità, dei dispositivi di assistenza, o dei cani da assistenza.

L'Azienda 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 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 colpa dell'Azienda. Agli effetti della responsabilità, l'Azienda non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, denaro contante, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati).

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.

Per le modalità di risarcimento si rimanda alle informazioni pubblicate sul portale [fsbusitalia.it](http://fsbusitalia.it).

### **13. Oggetti smarriti**

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi devono essere consegnati all'autista/personale viaggiante o presso le strutture aziendali dedicate.

Gli oggetti rinvenuti sono tenuti a disposizione dei legittimi proprietari nei termini di legge per il loro ritiro. 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, è necessario contattare telefonicamente gli uffici dedicati per verificare l'effettivo rinvenimento dell'oggetto smarrito. I proprietari possono

contattare i recapiti indicati sul sito aziendale [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it), fornendo tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà.

L'Azienda non risponde degli oggetti lasciati incustoditi nei mezzi e nei locali aziendali.

Busitalia non è in alcun modo vincolata al ritrovamento o alla custodia dell'oggetto ricercato e non è altresì responsabile in caso di mancato o parziale rinvenimento dell'oggetto smarrito o qualora lo stesso risultasse deteriorato o non completamente corrispondente alle condizioni in cui sia stato lasciato nei mezzi.

Il servizio ha carattere di attenzione commerciale e non sostituisce quanto previsto dalla legislazione vigente in merito al rinvenimento degli oggetti smarriti (Codice civile art. 927 e seguenti).

#### **14. Foro competente**

Ogni azione legale in qualsiasi maniera collegata alle suddette Condizioni di Trasporto dovrà essere instaurata o proseguita nel tribunale situato nel comune di residenza dell'attore.

#### **15. Diritti di proprietà intellettuale**

Tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi ai servizi Busitalia e Controllate appartengono esclusivamente a Busitalia, che ne manterrà la proprietà anche a seguito della conclusione del contratto. L'acquisto di servizi Busitalia non conferisce al passeggero alcun diritto di uso e/o licenza rispetto alla proprietà intellettuale relativa ai servizi dell'Azienda.

Ai fini del presente paragrafo, per proprietà intellettuale si intendono tutti i diritti presenti e futuri di autore (copyright), marchi, segni distintivi, know-how, brevetti, modelli di utilità, invenzioni, domini, disegni, modelli ed ogni altro diritto di proprietà intellettuale e/o industriale riconosciuto in una qualsiasi giurisdizione internazionale, incluse tutte le relative domande e registrazioni e i diritti di richiedere le stesse collegate ai servizi Busitalia.

#### **16. Altre disposizioni rilevanti**

L'acquisto tramite canale di vendita online da parte del passeggero di un servizio di trasporto Busitalia implica l'automatica ed integrale accettazione delle presenti Condizioni di Trasporto e delle altre norme inserite (ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'informativa sulla protezione dei dati personali e la cookie policy, reperibili nel sito).

Non è consentito utilizzare il sito di Busitalia per finalità diverse dalla consultazione del catalogo online per l'acquisto dei servizi. In particolare, è vietato l'utilizzo di sistemi automatizzati per estrarre i dati dal sito Busitalia per uso commerciale ("Screen Scraping"). L'Azienda si riserva il diritto di agire di conseguenza per perseguire una tale violazione.

### **17. Protezione dei dati personali**

Il trattamento dei dati personali acquisiti viene effettuato nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., in materia di protezione dei dati personali.

Le finalità e le modalità del trattamento sono riportate nelle specifiche informative di cui il passeggero può prendere visione nella sezione "Protezione dei dati personali".

### **18. Rinvio**

Per quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Generali di Trasporto, si rinvia alla normativa comunitaria, nazionale, regionale e locale attualmente vigente e ove applicabile.

Le Condizioni Generali di Trasporto sono disponibili anche online sul sito di Busitalia, nella sezione dedicata.



## 7. 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 digitali:** il sito internet, il canale sul social X, gli indicatori di percorso luminosi sui bus;
- **informazioni off line:** paline e pensiline dotate di pannelli statici indicanti linee, percorsi, orari, depliant informativi, Carta dei Servizi. Contemporaneamente Busitalia Campania 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:

- Infopoint Busitalia Campania all'interno della Biglietteria Aziendale di Salerno, dove, oltre all'acquisto di biglietti e abbonamenti, è possibile ricevere tutte le informazioni sul servizio.

### ***Sede legale, contatti e informazioni***

Busitalia Campania S.p.A. è una società con socio unico Busitalia – Sita Nord s.r.l., soggetta alla direzione e coordinamento di Trenitalia S.p.A.

### **Sede legale e Uffici Amministrativi**

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

E-mail [clienti.salerno@fsbusitaliacampania.it](mailto:clienti.salerno@fsbusitaliacampania.it)

Pec [busitaliacampania@pec.it](mailto:busitaliacampania@pec.it) (solo mail certificate)

Sito web [www.fsbusitaliacampania.it](http://www.fsbusitaliacampania.it)

X [@Busitaliacamp](https://twitter.com/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. Dal 1° marzo 2026 orario continuato di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 17:00; sabato, domenica e festivi: chiusura.

### **Ufficio Oggetti Smarriti**

E-mail di contatto: [clienti.salerno@fsbusitaliacampania.it](mailto: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
- Servizio di Mobile Ticketing via SMS al numero 4880882
- App QUIBUS CAMPANIA
- Punti vendita PUNTO LIS, DROP POINT e Mooney
- App UNICOCAMPANIA
- A bordo bus con maggiorazione

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



