

CARTA DEI SERVIZI

2025

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



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 106/2018 “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie”

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”.

Carta dei Servizi **BUSITALIA CAMPANIA S.P.A.**
2025 | VERSIONE INTEGRALE

CDS BC 25 A

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

La Carta dei Servizi

Carta dei Servizi

Busitalia
Campania

Dati e linee

Indicatori di
qualità

Qualità
percepita

Condizioni di
trasporto

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

Continuità del servizio

Busitalia 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 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 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.

Carta dei Servizi

Busitalia
Campania

Dati e linee

Indicatori di
qualità

Qualità
percepita

Condizioni di
trasporto

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.

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**.

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione dei suddetti Regolamenti è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino (www.autorita-trasporti.it).

fsbusitaliacampania.it



02 Busitalia Campania

Carta dei Servizi

Busitalia è 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, Groningen - Drenthe, DAV (Drechtsteden, Alblasserwaard en Vijfheerenlanden) e nella provincia di Fryslan (Frisia).

Busitalia Campania

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

Dati e linee

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

Indicatori di qualità

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.

Qualità percepita

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

Condizioni di trasporto



03 Dati e linee

Carta dei Servizi

Busitalia
Campania

Dati e linee

Indicatori di
qualità

Qualità
percepita

Condizioni di
trasporto

DATI 2024	
Percorrenza	10.969.278
Servizi urbani e suburbani	2.925.517
Servizi interurbani	8.043.761
Linee	101
Linee urbane di Salerno	24
Linee urbane altri Comuni	20
Linee suburbane	15
Linee extraurbane	27
Linee universitarie	12
Linee stagionali	2
Linee a mercato	1
Passeggeri trasportati	12.997.000
Autobus	277
Autobus extraurbani	90
Autobus urbani e suburbani	187
Età media del parco autobus	6,01 anni

Mercati serviti

Nel corso dell’esercizio 2024 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 Km² 1.797,00, 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

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

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

Montecorvino Pugliano

- Linea 49 Servizio Urbano

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 Iaconi - 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

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

Linee stagionali

- **Linea 34** Acciaroli - Napoli (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** Stazione FS di Salerno - Aeroporto "Costa d'Amalfi" di Salerno

È attivo dall'11 luglio 2024 **Salerno Airlink**, il servizio di Busitalia Campania che collega, in maniera veloce, diretta e sicura, la Stazione ferroviaria di Salerno con l'Aeroporto 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 € 5,00 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 



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 2024 sui diversi indicatori del servizio, accompagnati dalla predisposizione di obiettivi per l’anno 2025.

Regolarità, organizzazione del servizio

INDICATORI	OBIETTIVO 2024	CONSUNTIVO 2024	OBIETTIVO 2025	NOTE
Regolarità e puntualità del servizio				
Servizio urbano				
Km effettuati/ Km programmati	94,0%	94,0%	94,0%	
Corse effettuate/corse programmate	93,0%	93,0%	93,0%	
% autobus in arrivo entro 5 minuti	90,5%	90,6%	90,6%	
Servizio suburbano/extraurbano				
Km effettuati/Km programmati	98,0%	98,0%	98,0%	
Corse effettuate/corse programmate	98,0%	98,0%	98,0%	
% autobus in arrivo entro 15 minuti	95,0%	95,7%	95,7%	
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 2024	CONSUNTIVO 2024	OBIETTIVO 2025	NOTE
Rete di vendita				
Rivendite	631	1436	1450	
Rivendite/Km rete	0,35	0,80	1,00	
Rivendite/comuni serviti	13,72	22,79	23,00	
Corse con vendita di biglietti a bordo con sovrapprezzo	100,0%	100,0%	100,0%	

Nel corso nel 2024 l’Azienda ha continuato a lavorare su più fronti per aumentare il livello di copertura della rete di vendita commerciale, soprattutto dando una spinta alla modernizzazione tecnologica delle rivendite attraverso anche l’ampliamento dei canali di vendita digitali. Ai tradizionali punti vendita si sono infatti affiancati quelli dei circuiti Puntolis, DropPoint e Mooney, ossia punti vendita convenzionati dotati di terminali per l’emissione dei biglietti cartacei in modalità “emissione istantanea”. In via sperimentale, su alcune line di Trasporto Pubblico Locale e sulla linea a mercato Salerno Airlink, sono operativi a bordo bus anche gli SmartPos, apparecchi per la stampa istantanea dei titoli di viaggio, con Pos incorporato, oltre alla modalità di pagamento Tap & Go (solo su Salerno Airlink), che consente di viaggiare utilizzando la propria carta di pagamento senza bisogno di acquistare il biglietto cartaceo.

Sicurezza del viaggio

INDICATORI	OBIETTIVO 2024	CONSUNTIVO 2024	OBIETTIVO 2025	NOTE
Incidentalità				
Servizio urbano				
N° sinistri/Km effettuati	1 ogni 52.623 km	1 ogni 52.241 km	1 ogni 52.241 km	
N° sinistri/corse effettuate	1 ogni 6.095 corse effettuate	1 ogni 5.972 corse effettuate	1 ogni 5.972 corse effettuate	
Servizio extraurbano				
N° sinistri/Km effettuati	1 ogni 53.983 km	1 ogni 52.573 km	1 ogni 52.573 km	
N° sinistri/corse effettuate	1 ogni 2.236 corse effettuate	1 ogni 2.179 corse effettuate	1 ogni 2.179 corse effettuate	
Sicurezza personale e patrimoniale				
Furti a bordo/Km effettuati	0	0	0	

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

Pulizia

INDICATORI	OBIETTIVO 2024	CONSUNTIVO 2024	OBIETTIVO 2025	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	

Comfort e accessibilità

INDICATORI	OBIETTIVO 2024	CONSUNTIVO 2024	OBIETTIVO 2025	NOTE
Climatizzazione dei mezzi				
Mezzi climatizzati	100,0%	100,0%	100,0%	
Accessibilità dei mezzi				
Mezzi ad accessibilità facilitata (pianale ribassato)	66,54%	65,5%	65,5%	
Mezzi con posto riservato per clienti con disabilità	100,0%	100,0%	100,0%	Nel corso del 2024 è stato ridotto il numero totale di autobus, rottamandone alcuni obsoleti ma con pedana disabili e accesso facilitato; ciò ha comportato la lievissima diminuzione percentuale.
Mezzi ad accessibilità facilitata per portatori di handicap	91,08%	88,17%	88,17%	

Attenzione all'ambiente

INDICATORI	OBIETTIVO 2024	CONSUNTIVO 2024	OBIETTIVO 2025	NOTE
Attenzione all'ambiente				
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 4 o superiori	100,0%	100,0%	100,0%	

Informazioni e comunicazione alla clientela

INDICATORI	OBIETTIVO 2024	CONSUNTIVO 2024	OBIETTIVO 2025	NOTE
Servizio telefonico di informazione				
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 - 13:00; 14:00 - 17:00 lun - ven	
Preavviso informazioni				
Avvisi su variazioni programmate del servizio (tempo minimo) e scioperi*	3 giorni	3 giorni	3 giorni	
Fermate con indicazioni orari in transito (area urbana)	64,0%	64,0%	64,0%	
Mezzi dotati di display luminoso con indicazione della linea	100,0%	100,0%	100,0%	
Tempo massimo di riscontro ai reclami	30 giorni	30 giorni	30 giorni	
% risposte entro 15 giorni	71,6%	69,0%	69,0%	
* Il preavviso per gli scioperi è fissato a 3 giorni, come previsto dai Contratti di Servizio.				

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

Traguardi raggiunti e progetti realizzati

Nel corso dell'anno 2024 Busitalia Campania ha sviluppato progetti ed iniziative volte al miglioramento dell'offerta e allo sviluppo del business, con l'obiettivo di sostenere la crescita della domanda di trasporto pubblico, a beneficio della collettività e della riduzione dell'impatto ambientale. Filo conduttore delle azioni è stata la centralità del cliente e la valorizzazione dei servizi offerti, in un'ottica di sostenibilità ambientale e di integrazione.

Tra le principali iniziative 2024 si segnala l'avvio del servizio Salerno Airlink, che collega la Stazione ferroviaria di Salerno con l'Aeroporto di Salerno "Costa d'Amalfi", attivo dalle 6:00 alle 20:00, adattandosi alla programmazione dei voli.

Connesse all'attivazione del nuovo servizio si segnalano le seguenti attività:

- Collaborazione con Travelmar, società che gestisce i collegamenti marittimi da/per Salerno verso la Costiera Amalfitana, che consente di acquistare biglietti combinati per viaggi che includono Salerno Airlink e i servizi marittimi offerti da Travelmar (luglio 2024).
- Lancio della vendita combinata di titoli di viaggio per Salerno Airlink su tutti i canali di vendita Trenitalia, permettendo ai passeggeri di raggiungere l'aeroporto in bus in combinazione con i servizi ferroviari Frecciarossa, Intercity e del Regionale (agosto 2024).
- Introduzione della vendita combinata dei titoli di viaggio per Salerno Airlink con Coast Lines, compagnia che effettua il trasporto marittimo sulla tratta Salerno - Sorrento, con possibilità di acquisto di biglietti combinati per il collegamento marittimo offerto da Coast Lines e il servizio bus Salerno Airlink (settembre 2024).

Nell'ambito del potenziamento dei servizi, al fine di garantire maggiore capillarità e intermodalità, stimolando la propensione all'uso del mezzo pubblico, si segnala:

- La nuova Linea 42, un servizio di collegamento urbano circolare nella Zona Industriale di Salerno, per favorire l'interscambio modale metro-bus e collegando aree limitrofe della Zona Industriale, come il Comando di Polizia Municipale in Via dei Carrari, il Centro sportivo e Polifunzionale in Via T.C. Felice, e l'Istituto scolastico Focaccia in Via Monticelli (settembre 2024).
- Il servizio UnisaNight, il nuovo servizio di collegamento notturno che agevola gli spostamenti da e per l'Università di Salerno, offrendo un'alternativa pratica e sostenibile ai giovani e agli studenti universitari (ottobre 2024).

In ambito tariffario, si registrano azioni indirizzate a sostenere la digitalizzazione dei titoli e l'efficientamento della rete di vendita:

- con l'obiettivo di semplificare il sistema di bigliettazione, in collaborazione con il Consorzio UnicoCampania e tutte le aziende di trasporto campane, è stata lanciata una campagna a sostegno della digitalizzazione degli abbonamenti mensili e cartacei con la contestuale dismissione della modalità cartacea (gennaio 2024).
- È stato attivato un ampliamento della rete di distribuzione e vendita dei biglietti, implementando il QR Code, disponibile anche sul circuito Mooney. L'iniziativa, già attiva su Puntolis e DropPoint, si è estesa a 2.000 nuovi punti vendita Mooney, nelle province di Salerno, Avellino, Benevento e Caserta (maggio 2024).

Nel corso dell'anno sono state poi attivate nuove collaborazioni, tra cui la collaborazione con l'Associazione Culturale Duna di Sale in occasione della XII Edizione del Salerno Letteratura Festival, con performances a bordo dei bus delle Linee n° 5 e 6 ad opera di un trio di artisti, con testi tratti da opere di Franz Kafka (luglio 2024).

A sostegno della mobilità più specificatamente leisure e turistica, si segnalano inoltre:

- nel periodo estivo, il potenziamento dei collegamenti con le località marittime come Vietri sul Mare ed il Cilento;
- nel corso di tutto l'anno, la pubblicazione, nella sezione turismo del sito www.fsbusitalia.it, di nuove idee di viaggio e di informazioni utili per gli spostamenti con i servizi Busitalia Campania, alla scoperta delle bellezze del territorio.

NEW

Salerno Airlink

From **Salerno Station** to **Salerno Costa d'Amalfi Airport**



TUTTI I GIORNI
26 CORSE PER SETTIMANA
Every day, 26 trips per week



VIAGGI VELOCE
IN 40 MINUTI
Fast trip: only 40 minutes



PREZZO DEL SERVIZIO:
SOLO 5,00€!
Service price: only €5.00!



SCANSIONA IL QR CODE PER
MAGGIORI INFORMAZIONI
For info Scan the Qr Code

Carta dei Servizi

Busitalia
Campania

Dati e linee

Indicatori di
qualità

Qualità
percepita

Condizioni di
trasporto

fsbusitaliacampania.it

INDICE

◀

▶

05 Qualità percepita

Carta dei Servizi

Busitalia
Campania

Dati e linee

Indicatori di
qualità

Qualità
percepita

Condizioni di
trasporto

Customer Satisfaction in Busitalia Campania

Nel corso del 2024 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 2024 sono stati intervistati complessivamente 918 clienti per i servizi urbani e 596 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	91,4	93,1
Sicurezza	89,1	91,1
Informazioni alla clientela	89,4	89,1
Servizio commerciale	90,5	92,1
Comfort	81,3	86,5
Attenzione all'ambiente	82,3	85,3
Regolarità/organizzazione	81,5	81,3
Pulizia	78,8	86,1
Integrazione modale	81,5	86,2
Soddisfazione complessiva	90,0	89,0

La soddisfazione complessiva sul servizio urbano è pari a 90,0%, mentre quella sui servizi suburbani ed extraurbani è pari a 89,0%

Indagini a cura di Scenari S.r.l. (maggio) e Noto Sondaggi S.r.l. (novembre)
Risultati complessivi delle rilevazioni di maggio e novembre 2024 (CAPI)



06 Condizioni di trasporto

Carta dei Servizi

Busitalia
Campania

Dati e linee

Indicatori di
qualità

Qualità
percepita

Condizioni di
trasporto

Ammissione al servizio

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

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

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

Dopo la convalida è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data, orario). 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, Montecorvino Pugliano, 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 accorpate in 8 tipologie di biglietti le attuali 23 tipologie di titoli di viaggio previste dal sistema tariffario regionale. I biglietti acquistati a bordo devono comunque essere convalidati nelle apposite apparecchiature.

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

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

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 TIM, Vodafone, WINDTRE, Fastweb e Very Mobile.

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 € 1,30 per il biglietto BIC U, o di € 1,40 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 abilitati.

Titoli di viaggio acquistati con app QUIBUS CAMPANIA

QUIBUS CAMPANIA è l'app ufficiale di Busitalia Campania, è scaricabile gratuitamente su Apple Store e Google Play e consente di pianificare al meglio gli spostamenti nell'area metropolitana di Salerno e Provincia con i servizi di Busitalia Campania, fornendo gli orari programmati di transito a tutte le fermate, tutte le informazioni utili sui servizi aziendali, sui titoli di viaggio e le modalità di reperimento. Nell'app è attiva la **funzione SMS Ticketing**, che permette di acquistare il titolo di viaggio di tipologia "urbano" da € 1,30 inviando un semplice SMS al 4880882 con scritto "BIC U". È inoltre disponibile il **servizio di prenotazione notturno dei bus a chiamata on-demand**, concepito per facilitare gli spostamenti in orario notturno nell'area urbana di Salerno, disponibile presso alcune fermate urbane del Comune identificate all'interno dell'app e attivo nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 22:00 alle 6:30, il sabato dalle 22:00 alle 5:00.

Indicando l'indirizzo di destinazione o cliccando sulla mappa il punto di arrivo, l'app fornirà immediato riscontro alla richiesta visualizzando le **soluzioni di prenotazione disponibili** da fermata a fermata, con il **tempo di transito necessario** per raggiungere la fermata di salita, il **tempo di arrivo alla fermata di destinazione** ed il **tempo di transito per la destinazione finale**. Il viaggio può essere prenotato in tempo reale e fino ad una settimana prima, anche per più giorni o per più persone, in relazione alla capienza del mezzo ed alle misure di contingentamento previste. **Non è prevista alcuna maggiorazione di prezzo** per il servizio a chiamata serale: le tariffe sono quelle previste come da sistema tariffario regionale. Al momento della salita a bordo occorre **esibire il biglietto già acquistato** attraverso i canali di vendita attivati da Busitalia Campania, o richiederne uno all'autista oltre che comunicare il proprio nickname per verificare la correttezza della prenotazione. È possibile **modificare o disdire** ogni viaggio senza costi aggiuntivi fino a **15 minuti prima della partenza**.

Titoli di viaggio ad emissione istantanea con QR Code

Ai tradizionali punti vendita, si sono affiancati i punti vendita dei circuiti Puntilis, DropPoint e Mooney, ossia punti vendita 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); trattasi di una nuova modalità di emissione dei titoli di viaggio che supera le criticità legate alla gestione delle scorte dei prevalorizzati, ampliando la rete commerciale e l'offerta degli articoli tariffari.

Titoli di viaggio acquistati con app UNICOCAMPANIA

Con l'app UNICOCAMPANIA, scaricabile gratuitamente su Apple Store e Google Play, è possibile programmare ogni spostamento con i mezzi pubblici di trasporto, acquistare titoli di viaggio digitali, calcolare il percorso del viaggio e salire a bordo.

Sono acquistabili 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, al cliente 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, è possibile scegliere il biglietto tra quelli presenti e selezionarlo; verrà inviato alla schermata di riepilogo e, cliccando sul pulsante "Attiva", avvierà il processo di attivazione del biglietto stesso.

Per acquistare i biglietti 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).

È possibile anche registrare la propria carta di credito ed utilizzarla quando ti serve, senza reinserire tutti i dati ogni volta.

Con l'account personale consente di avere sempre con sé i titoli di viaggio, nella sezione I miei titoli, ma anche accedere alla lista completa di tutti gli acquisti nell'Elenco movimenti.

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



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

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

Per i trasporti extraurbani

- il pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza per il percorso già effettuato e che, dichiaratamente, il viaggiatore intende ancora effettuare;
- 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 14:00 alle ore 17:00.

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

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

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

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 disciplinata 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" 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 obliterate;
- 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 imminente pericolo.
- È proibito trasportare sui mezzi pubblici armi cariche, bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque sostanze esplosive, infiammabili, nocive, corrosive o contaminanti. I contravventori saranno denunciati a norma di legge.
- E' vietato svolgere a bordo delle vetture attività di venditore di beni e servizi nonché distribuire o affiggere oggetti o stampe e fare raccolta di fondi a qualunque titolo, effettuare sondaggi, interviste, riprese fotografiche, audio e video non autorizzate dall'Azienda;
- Non è consentito svolgere attività di cantante, suonatore e simili; distribuire materiale di propaganda in assenza di specifica autorizzazione dell'Azienda;

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

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

Carta 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



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 ai passeggeri anziani, alle donne in stato di gravidanza e a quelli con ridotta capacità motoria.

Busitalia Campania favorisce l'accesso a bordo ai passeggeri con disabilità o a mobilità ridotta, nei limiti della configurazione del veicolo e delle infrastrutture, nonché del rispetto degli obblighi in materia di sicurezza. Il servizio di accesso non ha carattere continuativo ma occasionale e viene attivato su richiesta di uno specifico viaggio, da inviare almeno tre giorni lavorativi prima della data prevista.

Per richiedere informazioni è possibile contattare l'indirizzo email: clienti.salerno@fsbusitaliacampania.it, specificando nell'oggetto "RICHIESTA 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).



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 il **form dedicato "Voce del Cliente"**.

In alternativa, è disponibile presso le biglietterie aziendali un modulo cartaceo dedicato. 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, oltre a poter essere consegnato in biglietteria.

I reclami che verranno esaminati devono riportare almeno:

- 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;

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

- 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. 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 Campania e nel caso in cui:

- la risposta ricevuta non risulti soddisfacente;
- oppure, siano già trascorsi, senza risposta da Busitalia Campania, 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.

Indennizzi per mancato o ritardato riscontro a reclamo

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

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

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

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

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

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

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, completa di generalità ed elementi utili alla definizione della pratica e corredata della documentazione necessaria, deve essere inviata a Busitalia Campania S.p.A, Via Santi Martiri Salernitani snc - 84123 Salerno, pec: busitaliacampania@pec.it.



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 (email clienti.salerno@fsbusitaliacampania.it) con orario di presidio amministrativo attivo: lunedì - giovedì 8:00 - 17:00; venerdì 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.

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).

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 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 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.
- Punto vendita e Infopoint Busitalia Campania a Salerno, in P.zza Mazzini, ang. via Vicinanza, nelle adiacenze stazione FS di Salerno, aperto al pubblico dal lunedì alla domenica 7:30 - 18:30.

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

Pec busitaliacampania@pec.it (solo mail certificate)

Sito web 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 - Tel. 089 9847261. Orari apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00; sabato, domenica e festivi: chiusura.

Punto vendita e Infopoint Busitalia Campania - Salerno Via Vinciprova

La biglietteria è operativa 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.

Punto vendita e Infopoint Busitalia Campania - Salerno Piazza Mazzini

Il punto vendita e Infopoint è attivo nel pieno centro cittadino a Salerno, in Piazza Mazzini, angolo via Vicinanza, nelle adiacenze stazione FS di Salerno. Orari apertura al pubblico: dal lunedì alla domenica 7:30 - 18:30.

Ufficio Oggetti Smarriti

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
- Punto vendita e Infopoint Busitalia Campania - Salerno Piazza Mazzini
- A bordo bus con maggiorazione
- Servizio di Mobile Ticketing via SMS al numero 4880882
- App QUIBUS CAMPANIA
- Punti vendita PUNTO LIS e DROP POINT
- App UNICOCAMPANIA

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

Carta dei Servizi

Busitalia
Campania

Dati e linee

Indicatori di
qualità

Qualità
percepita

Condizioni di
trasporto

fsbusitaliacampania.it



 **BUSITALIA**
CAMPANIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

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