

# CARTA DEI SERVIZI **2019**

IL PIACERE DI ACCOMPAGNARVI

BUSITALIA CAMPANIA



# INDICE

- 05** La Carta dei Servizi
- 07** Busitalia Campania
- 08** Dati e linee
- 14** Indicatori di qualità del servizio
- 20** Qualità percepita - Customer satisfaction
- 22** Condizioni di trasporto

# La Carta dei Servizi

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

Nelle pagine dedicate agli Indicatori del Servizio vengono pubblicati i risultati conseguiti per alcuni aspetti fondamentali dell'offerta, unitamente agli obiettivi di miglioramento, al fine di evidenziare in maniera chiara ed immediata l'evoluzione degli standard qualitativi e quantitativi del servizio.

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

## Principi fondamentali

### Uguali diritti

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

### Continuità del servizio

Busitalia Campania garantisce un servizio continuo e regolare così come indicato dal programma di esercizio. Tutte le variazioni programmate del servizio vengono ampiamente comunicate alla clientela. Per le interruzioni dovute a casi fortuiti o eventi di forza maggiore viene garantita la massima tempestività nella diffusione dell'informazione.

**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 Integrato conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2008.**

Carta dei Servizi **BUSITALIA CAMPANIA S.P.A.**  
2019 | VERSIONE INTEGRALE

### CDS BC 19 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.

#### 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".

# Busitalia Campania

## Partecipazione

Busitalia Campania assicura ai Clienti la possibilità di presentare segnalazioni e reclami ottenendo riscontro. L'Azienda controlla altresì periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio con indagini appropriate e ricerca il confronto con gli organismi di rappresentanza organizzata.

## Efficienza ed efficacia

Busitalia Campania adotta il sistema degli indicatori aziendali di qualità al fine di orientare il processo di erogazione dei servizi al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

## Diritti dei clienti

- Puntualità, sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità.
- Continuità del servizio, anche attraverso integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto.
- Contenimento dei tempi di attesa alle biglietterie.
- Pulizia dei mezzi e delle strutture.
- Sicurezza e tranquillità del viaggio.
- Presentabilità, riconoscibilità e cortesia del personale.
- Orari ed informazioni reperibili tempestivamente e con facilità (sia sui mezzi di trasporto che presso le strutture), anche per qualsiasi variazione programmata del servizio.
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

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

Ai sensi del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169 (recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE N.181/2011), l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento è **l'Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino** ([www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)).

Busitalia Campania S.p.A. è la società di Busitalia operante in Campania dal 1° gennaio 2017, il cui "core business" è rappresentato dai servizi urbani ed extraurbani di Trasporto Pubblico Locale nella provincia di Salerno, in precedenza erogati da CSTP, dalla quale la stessa ha acquisito il ramo d'azienda operativo dei servizi del bacino di Salerno.

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

## Questa è la Carta dei Servizi di BUSITALIA CAMPANIA dedicata ai servizi che l'Azienda svolge ed in particolare:

- Servizio urbano di Salerno e altri comuni limitrofi
- Servizi suburbani, interurbani ed extraurbani nel territorio provinciale di Salerno
- Servizi extraurbani da/per Napoli ed i Comuni dell'area limitrofa al capoluogo partenopeo
- Servizi stagionali
- Servizi universitari

La Carta dei Servizi è disponibile presso le sedi aziendali e sul sito internet [www.fbusitaliacampania.it](http://www.fbusitaliacampania.it).

# Dati e linee

	DATI 2018
Percorrenza programmata	11.046.658
Servizi urbani programmati	3.036.376
Servizi interurbani e suburbani programmati	8.010.282
<b>Linee</b>	<b>101</b>
Linee suburbane di Salerno	24
Linee urbane altri Comuni	19
Linee suburbane	14
Linee interurbane	27
Linee universitarie	12
Linee stagionali	5
Passeggeri trasportati	18.089.400
<b>Autobus</b>	<b>275</b>
Autobus extraurbani	148
Autobus urbani	127
Età media del parco autobus	13,11

## Mercati serviti

Nel corso dell'esercizio 2018 la Società ha svolto i servizi previsti dai contratti di servizio, relativi a:

- servizi di Trasporto Pubblico Locale extraurbani **per conto della Città Metropolitana di Napoli**;
- servizi di Trasporto Pubblico Locale extraurbani ed urbani sul territorio provinciale di Salerno per conto della Regione Campania

## Elenco linee

Busitalia Campania svolge i servizi di TLP 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> 1797, che comprende una varietà eterogenea di zone geomorfologicamente, storicamente e culturalmente diverse. Le realtà locali geograficamente e culturalmente distinte servite dall'Azienda sono essenzialmente l'Agro Nocerino Sarnese, la Valle dell'Irno, la Piana del Sele, il Vallo di Diano, il Cilento. Alcuni servizi servono la città di Napoli ed i Comuni dell'area limitrofa al capoluogo partenopeo.

### Linee urbane

#### Salerno

- Linea 2 Via Ligea - Sordina (per via Manganario)
- Linea 3 Via Ligea - Via Laspro-Seripando
- Linea 5 Via Ligea - Zona industriale
- Linea 6 Via Ligea - 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 Ligea - Brignano
- Linea 15 Via Vinciprova - Sala Abbagnano - Casa Manzo
- Linea 16 Pastena - Giovi - Casa Manzo
- Linea 18 Via Ligea - Cappelle - Matierno (per via Carmine)
- Linea 19 Via Ligea - Croce
- Linea 20 Via Ligea - 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 Via Ligea - Mercatello - Mariconda - M. Eustachio (solo festiva)
- Linea 41 Via Vinciprova - Sala Abbagnano
- Linea 42 Via Ligea - Via Vinciprova - Zona Industriale
- 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 Cicolare Urbana

## Baronissi

- Linea 58 Cicolare Urbana

## Cava dei 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 - Fusara
- Linea 23 Baronissi - Calvanico
- Linea 24 Salerno Vinciprova - Campolongo
- Linea 69 Iacinti - Vietri - Molina
- Linea 73 Castel S. Giorgio - Codola - Roccapiemonte
- Linea 74 Corbara - S. Marzano - Angri - Castellammare di Stabia
- Linea 77 Sant'Antonio Abate - Scafati - Castellammare di Stabia
- Linea 79 Codola - Sarno
- Linea 80 Nocera inf. (Ospedale) - S. Marzano - Sarno

## Linee interurbane

## Agro Nocerino sarnese

- Linea 50 (celere) Pompei - Salerno Vinciprova
- Linea 75 Pagani - Angri - Napoli
- Linea 76 Santa Maria la Carita' 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 Celso – 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 31 Salerno Vinciprova - Magazzeno (luglio - agosto)
- Linea 34 Acciaroli - Napoli (collegamento estivo)
- Linea 62 Cava Area Mercatale - Marina di Vietri (luglio - agosto)
- Linea 63 Marina di Vietri - Vietri (periodo estivo non scolastico)
- Linea 85 Agro - Nocerino Sarnese - Università (agosto)

## Linee universitarie

- Linea 7 Salerno FS - via Carmine - Università'
- Linea 17 Salerno (P.co Arbostella) - Via Carmine - Università'
- Linea 27 Salerno (P.co Arbostella) - Via L. Guercio - Università'
- Linea 35 Acciaroli - Santa Maria di Castellabate - Università'
- Linea 36 Vallo della Lucania - Università'
- Linea 37 Altavilla S. - Università'
- Linea 47 Navetta Universitaria - Intercampus
- Linea 57 M. S. Severino - Università'
- Linea 81 Nocera Sup. - Università'
- Linea 82 S. Marzano - Sarno - Università'
- Linea 83 Scafati - Angri - Università'
- Linea 84 Cava de' Tirreni – Roccapiemonte - Università'

Intervallo medio corse servizio urbano	13 % superiore a 15 minuti ed inferiore a 45 minuti; 54 % superiore a 45 minuti ed inferiore a 75 minuti; 33 % superiore a 75 minuti
Intervallo medio corse servizio suburbano	38 % superiore a 15 minuti ed inferiore a 45 minuti; 44 % superiore a 45 minuti ed inferiore a 75 minuti; 18 % superiore a 75 minuti
Intervallo medio corse servizio extraurbano	27 % superiore a 15 minuti ed inferiore a 45 minuti; 40 % superiore a 45 minuti ed inferiore a 75 minuti; 33 % superiore a 75 minuti

# Indicatori di qualità del servizio

## Regolarità, organizzazione del servizio

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO			
SERVIZIO URBANO	OBIETTIVO 2018	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Km effettuati/Km programmati	100%	99,97%	99,97%
Corse effettuate/corse programmate	100%	99,98%	99,98%
SERVIZIO URBANO/EXTRAURBANO	OBIETTIVO 2018	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Km effettuati/Km programmati	100%	99,96%	99,96%
Corse effettuate/corse programmate	100%	99,96%	99,96%
DISTANZA MEDIA FERDATE	OBIETTIVO 2018	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Distanza media fermate servizio urbano	250	250	250
Distanza media fermate servizio extraurbano	800	800	800

Il territorio servito copre una superficie di 1.797,00 kmq.

La copertura giornaliera 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.

RETE DI VENDITA			
	OBIETTIVO 2018	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Rivendite	755	619	650
Rivendite/Km rete	0,42	0,34	0,40
Rivendite/comuni serviti	14,8	13,2	14,0
Corse con vendita di biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	100%

## Sicurezza del viaggio

INCIDENTALITÀ			
SERVIZIO URBANO	OBIETTIVO 2018	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
N° sinistri/Km effettuati	1 sinistro ogni 35.972 Km	1 sinistro ogni 22.321 Km	1 sinistro ogni 22.321 Km
N° sinistri/corse effettuate	1 sinistro ogni 4.390 corse effettuate	1 sinistro ogni 2.686 corse effettuate	1 sinistro ogni 2.686 corse effettuate
SERVIZIO EXTRAURBANO	OBIETTIVO 2018	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
N° sinistri/Km effettuati	1 sinistro ogni 148.753 Km	1 sinistro ogni 39.640 Km	1 sinistro ogni 39.640 Km
N° sinistri/corse effettuate	1 sinistro ogni 6.485 corse effettuate	1 sinistro ogni 1.720 corse effettuate	1 sinistro ogni 1.720 corse effettuate
Il dato 2018 sui sinistri deriva da una rendicontazione più puntuale e dettagliata rispetto all'anno precedente.			
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	OBIETTIVO 2018	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Furti a bordo/Km effettuati	0	0	0

## Comfort e accessibilità

CLIMATIZZAZIONE DEI MEZZI	OBIETTIVO 2018	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Mezzi climatizzati	100%	100%	100%
ACCESSIBILITÀ DEI MEZZI	OBIETTIVO 2018	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Mezzi ad accessibilità facilitata (pianale ribassato)	71,04%	72,26%	72,36%
Mezzi con posto riservato per clienti con disabilità	100,00%	100,00%	100,00%
Mezzi ad accessibilità facilitata per portatori di handicap	52,90%	53,28%	53,28%

## Attenzione all'ambiente

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	OBIETTIVO 2018	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 4 o superiori	55,96%	55,84%	58,21%

## Pulizia

PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	OBIETTIVO 2018	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Pulizia ordinaria interna degli autobus	giornaliera	giornaliera	giornaliera
Pulizia straordinaria interna degli autobus	bisettimanale	bisettimanale	bisettimanale
Pulizia esterna degli autobus	settimanale	settimanale	settimanale

## Informazione e comunicazione alla clientela

SERVIZIO TELEFONICO DI INFORMAZIONE	OBIETTIVO 2018	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Fascia oraria di operatività	8:30-13:00 da lun. a ven. 16:00-19:00 mart.-giov.	8:00-13:00 da lun. a sab. 16:00-19:00 mart.-giov.	8:00-13:00 da lun. a sab. 15:00-18:00 lun.- ven.
PREAVVISO INFORMAZIONI	OBIETTIVO 2018	RISULTATO 2018	OBIETTIVO 2019
Informazione su scioperi o gravi disservizi su stampa e web	3 giorni	3 giorni	3 giorni
Avvisi su variazioni programmate del servizio (tempo minimo)	3 giorni	3 giorni	3 giorni
Fermate con indicazioni orari in transito	55,0%	59,0%	62,0%
Mezzi dotati di display luminoso con indicazione della linea	100%	100%	100%
Mezzi dotati di terminali informativi a bordo	0%	0%	0%
Tempo massimo di riscontro ai reclami	30 giorni	30 giorni	30 giorni
% risposte entro 15 giorni	90%	93%	93%

## Traguardi raggiunti e progetti realizzati

Nel corso del suo periodo di operatività, l'Azienda ha messo in campo importanti novità sui servizi offerti alla propria clientela.

- **Vendita a bordo dei titoli di viaggio**, che offre la possibilità di acquistare direttamente a bordo delle vetture i biglietti aziendali di corsa semplice con sovrapprezzo; il servizio viene svolto dallo stesso personale di guida che, al contempo, verifica anche ai passeggeri che salgono in vettura il possesso del titolo di viaggio.
- **Guardie giurate a bordo**. Il personale di controlleria è affiancato da guardie giurate non armate addette ai servizi di sicurezza "sussidiaria", per un viaggio in regola ed in assoluta sicurezza.
- **SMS Ticketing**: il servizio di mobile ticketing consente di acquistare i titoli di viaggio Busitalia Campania per viaggiare sui servizi urbani dei Comuni serviti e nell'area suburbana di Salerno attraverso l'invio di un semplice sms, senza alcuna operazione di preregistrazione e senza carta di credito.
- **APP Nugo** Nugo è un'ulteriore modalità di acquisto dei ticket aziendali. Con tale app è possibile acquistare titoli "digitali" di corsa semplice per i servizi urbani dei Comuni serviti e per l'area suburbana di Salerno. L'app Nugo può essere scaricata gratuitamente sul proprio smartphone e rappresenta un nuovo sistema di vendita di soluzioni di vendita, oltre che di titoli di viaggio.
- **Nuovi bus confortevoli ed a basso impatto ambientale**. Nel parco mezzi sono stati introdotti autobus con le migliori caratteristiche in termini di comfort, sicurezza, accessibilità e rispetto per l'ambiente. I nuovi autobus della flotta di Busitalia Campania hanno sostituito mezzi obsoleti, migliorando gli standard qualitativi del servizio su gomma nel territorio salernitano. I bus sono di diverse tipologie e sono stati inseriti nella flotta per meglio rispondere sia al confort della clientela, sia alle esigenze di viabilità, che di un sistema di trasporto sostenibile.

# Qualità percepita

## Customer satisfaction in BUSITALIA CAMPANIA

Nel corso del 2018 sono state effettuate le indagini di customer satisfaction in due periodi dell'anno, uno a giugno/luglio, con l'analisi di un target di abbonati raggiunto con un'indagine telefonica CATI, l'altro a novembre/dicembre 2018, con una rilevazione estensiva sul campo destinata agli users del servizio, sia regolari che saltuari, effettuata con interviste CAPI (face to face). Il piano di campionamento, in particolare quello definito sul campo, è di tipo stratificato per bacini e linee, con estrazione delle unità statistiche di tipo casuale.

### Risultati Customer Satisfaction sul trasporto di Salerno

Nel 2018 sono stati intervistati 1.802 clienti dei servizi di Busitalia Campania. Il profilo socio-demografico è rappresentato prevalentemente da uomini (58,6%), l'età è non superiore a 35 anni per il 64,6% degli intervistati; l'autobus è utilizzato per ragioni di lavoro (22,9%) e di studio (46,8%, di cui il 26,0% per scuola e 20,8% per università); il 55,2% degli intervistati utilizza il servizio almeno 3 giorni a settimana.

### 2.1 Soddisfazione

Si riportano di seguito le percentuali di soddisfatti per macro – fattore del servizio, ognuno riconducibile a items di dettaglio che descrivono più aspetti del servizio:

SODDISFATTI	%
SERVIZIO COMMERCIALE	92,9
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	84,7
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	87,6
SICUREZZA	84,4
COMFORT	60,9
REGOLARITÀ / ORGANIZZAZIONE	73,8
INTEGRAZIONE MODALE	78,4
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	74,5
PULIZIA	68,8

La soddisfazione complessiva sul servizio è pari a 86,5%.

Indagine a cura di Mediatica S.p.A.

Risultati complessivi delle rilevazioni di giugno/luglio 2018 (CATI) e novembre 2018 (CAPI)



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

# 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 contante.

## Titoli di viaggio aziendali



### BIC U AC

Consente di viaggiare sui Servizi Urbani Busitalia Campania in uno solo dei seguenti comuni: Angri, Baronissi, Cava de' Tirreni, Fisciano, M. S. Severino, Olevano sul Tusciano, Pontecagnano Faiano, Salerno, Sarno, Scafati, Serre, Vietri sul Mare.

### BIC SA

Consente di viaggiare sui Servizi Busitalia Campania nell'ambito Urbano e Suburbano di Salerno (Baronissi, Cava de' Tirreni, Fisciano, Pellezzano, Pontecagnano Faiano, Vietri sul Mare).



### BIC NA

Consente spostamenti Extraurbani Busitalia Campania da un comune verso Napoli e viceversa.

Le classi tariffarie variano in funzione del comune di origine/destinazione dello spostamento da effettuare.

### BIC AC

Consente spostamenti tra due comuni sui servizi Extraurbani Busitalia Campania. Le classi tariffarie variano in funzione dei comuni di origine/destinazione dello spostamento da effettuare.



### INTEGRATI

Busitalia Campania aderisce al sistema tariffario integrato regionale "TIC", 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](http://www.unicocampania.it).

Per le tipologie complete dei titoli di viaggio e relative tariffe consultare il sito [www.fsbusitaliacampania.it](http://www.fsbusitaliacampania.it) oppure [www.unicocampania.it](http://www.unicocampania.it)

## Vendita a bordo con sovrapprezzo e verifica del titolo

I titoli di viaggio sono in vendita presso tutte le rivendite autorizzate.

E' 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.

E' 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 contante.

La vendita non può essere effettuata durante le operazioni di verifica.

Per la tipologia titolo e corrispondente fascia, consultare [www.fbusitaliacampania.it](http://www.fbusitaliacampania.it) o [www.unicocampania.it](http://www.unicocampania.it)

## 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 Wind, 3, TIM e Vodafone Italia.

Il titolo di viaggio elettronico ha lo stesso prezzo del biglietto cartaceo ed il suo acquisto deve essere fatto prima di salire sull'autobus, per non incorrere nelle sanzioni previste dalle norme per la "timbratura a vista". Bisogna inviare un SMS al numero 4880882 scrivendo nel testo BIC U per il biglietto urbano di corsa semplice e BIC SA per il biglietto suburbano di corsa semplice. In pochi secondi, sempre via SMS, si riceverà il biglietto elettronico richiesto che risulterà convalidato automaticamente e, in caso di controlli, sarà sufficiente mostrarlo al personale. Al costo di € 1,10 per il biglietto BIC U, o di € 1,20 per il BIC SA, va aggiunto quello relativo al messaggio di richiesta, alla tariffa applicata dal proprio gestore di telefonia. Gli importi saranno scalati direttamente dal credito telefonico.

L'acquisto potrà avvenire anche attraverso le app degli operatori: MyWind, 3Mobility, TIM Mobility e Vodafone Trasporti.

## Titoli acquistati con app NUGO

Titoli di viaggio acquistati con App NUGO

NUGO è un'ulteriore modalità di acquisto di ticket aziendali.

Con tale App, tramite Smartphone, il viaggiatore può acquistare i titoli di corsa semplice BIC U (€ 1,10) per i servizi urbani e BIC SA (€ 1,20) per l'area urbana e suburbana di Salerno, per viaggiare sui servizi BUSITALIA CAMPANIA.

Per acquistare il titolo di viaggio tramite NUGO è necessario scaricare l'App (disponibile gratuitamente su Apple Store e Google Play) e procedere al pagamento del biglietto "digitale" selezionato.

I titoli di viaggio acquistati attraverso la piattaforma NUGO sono validi esclusivamente nella data indicata al momento dell'acquisto. I titoli non sono rimborsabili ma è possibile, tuttavia, cambiare la data di utilizzo fino alle 23:59 del giorno antecedente la partenza e comunque per un numero massimo di 5 modifiche per lo stesso titolo.

I titoli di viaggio acquistati con NUGO devono essere scaricati sul proprio device (tasto "scarica") ed è necessaria la validazione (tasto "attiva"); pertanto, il biglietto dovrà essere validato dal cliente prima dell'utilizzo (autovalidazione) e prima di salire sul mezzo, pena la non conformità del titolo stesso. Dopo aver effettuato la validazione i titoli di viaggio non potranno più subire modifiche nella data di utilizzo.

Il titolo correttamente convalidato contiene un QR Code "dinamico" ed è caratterizzato da una barra verde orizzontale che precede la dicitura "Stato: Convalidato". Una volta validato, il ticket si materializza sul telefonino.

La App NUGO è anche un sistema di vendita di soluzioni di viaggio integrate e servizi di mobilità, con il

quale è possibile pianificare un viaggio e acquistare i biglietti di più mezzi del percorso pianificato con un solo click.

## Biglietteria itinerante

Un bus trasformato e organizzato in stazione per la vendita itinerante: una biglietteria "on the road" come ulteriore punto vendita di titoli aziendali messo al servizio delle esigenze dinamiche di chi si muove quotidianamente sul territorio.

Staziona prevalentemente a Salerno in P.zza della Concordia ma viene utilizzata anche in occasione di eventi particolari, spostandosi sul territorio lì dove si presenta l'esigenza, dando la possibilità di acquistare titoli di viaggio in luoghi dove la distribuzione non riesce ad arrivare.

La struttura mobile funge anche come presidio aziendale a disposizione dei clienti, dove trovare, oltre ai biglietti, anche informazioni e assistenza.

## 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 15:00 alle ore 18:00, il Sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00.

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

Contro l'ordinanza-ingiunzione di pagamento gli interessati possono produrre opposizione davanti al Giudice del luogo in cui 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).

## Se il viaggiatore dimentica l'abbonamento

Le sanzioni sopra esposte per il trasporto urbano ed extraurbano si applicano anche ai viaggiatori titolari di abbonamento che non siano in grado di esibirlo durante il controllo. Se il viaggiatore presenta l'abbonamento entro i successivi cinque giorni, purché il documento risulti regolarizzato prima dell'accertamento della violazione, la sanzione originaria viene ridotta a soli euro 6,00. Pertanto, anche nel caso di abbonamento dimenticato ed esibito agli uffici entro i successivi cinque giorni, si applica una sanzione fissa di € 6,00.

## Chi può sanzionare

La verifica dei titoli di viaggio viene effettuata dal personale di verifica, cui è stata riconosciuta la qualifica di Agente di Polizia Amministrativa con decreto di nomina del Presidente della Regione Campania. Ogni agente di polizia Amministrativa è munito di una tessera di riconoscimento numerata. Nell'esercizio delle loro funzioni gli agenti accertatori sono Pubblici Ufficiali.

Sono abilitati a:

- richiedere l'esibizione del regolare titolo di viaggio;
- richiedere il rilascio delle esatte generalità;
- richiedere l'esibizione dei documenti di riconoscimento;
- richiedere l'intervento delle Forze dell'Ordine in caso di mancata identificazione;
- sequestrare titoli di viaggio scaduti, alterati, falsi o intestati a persona diversa dal possessore;
- richiedere l'intervento delle forze dell'ordine per fare allontanare i viaggiatori che pregiudichino l'ordine o la sicurezza del servizio o che comunque rechino disturbo agli altri viaggiatori.

## Applicabilità della sanzione amministrativa

Il passeggero è soggetto al pagamento della sanzione amministrativa quando:

non è in possesso del regolare titolo di viaggio;

il titolo di viaggio non è stato validato o è stato validato in maniera irregolare;

la validità del titolo di viaggio è scaduta;

il titolo di viaggio non è valido nell'ambito del percorso effettuato dal cliente o, laddove è prescritto, il percorso non è stato indicato sul titolo;

il titolo di viaggio risulta alterato e/o contraffatto (abrasione rilevante, cancellazione, ecc.);

l'abbonamento non è accompagnato da un valido documento di riconoscimento o non è debitamente compilato in ogni sua parte, laddove è prescritto;

non è in grado di esibire ai competenti uffici aziendali, laddove previsto, l'abbonamento personale valido o la tessera di riconoscimento entro il termine prescritto di cinque giorni successivi alla data della contestazione o notifica del verbale.

## Normativa vigente

L'attività di verifica dei titoli di viaggio è 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. E' 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. E' possibile rivolgersi al conducente solamente per richiedere brevi informazioni;
- E' vietato in qualsiasi modo creare situazioni di disturbo o pericolo per i viaggiatori. L'uso dei telefoni 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.

## Accessibilità e regole di priorità



A bordo, alla persona in carrozzina è riservata una postazione dedicata, da occupare posizionandosi in condizioni di sicurezza.

È buona educazione dare la priorità di accesso al servizio e cedere il posto alle persone anziane, alle donne in stato di gravidanza e a quelle con ridotta capacità motoria.

## 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.fbusitaliacampania.it](http://www.fbusitaliacampania.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](http://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, tenuti 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.

## Canali aziendali per inoltro di reclami e segnalazioni



L'Azienda ascolta costantemente le esigenze della propria clientela e del potenziale utilizzatore, mettendo in atto tutte le azioni sistematiche in grado di soddisfarle; infatti, ha un'unità organizzativa dedicata alle relazioni con i clienti, in cui convergono i suggerimenti e i reclami e che mira ad essere il canale privilegiato di dialogo tra clienti e azienda. E' garantita, in tal modo, la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per migliorare la qualità del servizio stesso. Busitalia Campania instaura, infatti, un rapporto costante e continuo con i suoi clienti, informandoli sul servizio offerto, sui criteri di programmazione, impegnandosi a divulgare i risultati di esercizio.

Ogni cliente può inviare a Busitalia Campania S.p.A. comunicazioni, segnalazioni, richieste e suggerimenti attraverso i seguenti canali:

- posta ordinaria: Busitalia Campania S.p.A - Via Santi Martiri Salernitani snc - 84123 Salerno
- fax: 089 9847299
- e-mail: all'indirizzo di posta elettronica [clienti.salerno@fsbusitaliacampania.it](mailto:clienti.salerno@fsbusitaliacampania.it). In alternativa, è disponibile anche il form on line "Voce del Cliente" presente sul sito web di Busitalia Campania [www.fsbusitaliacampania.it](http://www.fsbusitaliacampania.it) / sez. "Clienti", da compilare riportando tutti i dati sul viaggio ed il motivo della segnalazione.

## Dati necessari per la segnalazione, privacy e tempi di risposta

L'utente deve specificare le proprie generalità, indirizzo e recapito telefonico, esporre chiaramente quanto è accaduto, allegando, eventualmente, la relativa documentazione o indicando circostanze, riferimenti o ogni altro elemento utile che faciliti, da parte dell'Azienda, la ricostruzione dei fatti e l'individuazione del caso segnalato.

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

Tutti i dati personali del viaggiatore saranno trattati ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016.

Busitalia Campania S.p.A dà seguito, con istruttoria, a ciascun reclamo e, di norma, entro 30 giorni dal ricevimento, fornisce risposta motivata, salvo necessità di particolari approfondimenti della materia; in quest'ultimo caso si provvede ugualmente ad inoltrare comunicazione all'utente entro il suddetto termine.

## Reclami e Autorità Regolazione dei Trasporti

Ai sensi dell'art. 28, paragrafo 3 del Regolamento UE n. 181/2011 e dell'art. 3, comma 5 del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169, si precisa che, ogni passeggero, dopo aver presentato un reclamo al vettore, trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare reclamo all'Autorità di Regolazione Trasporti per presunte infrazioni al regolamento con le modalità stabilite dalla medesima Autorità.

## Responsabilità civile e copertura assicurativa

Busitalia Campania fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi nei casi di:

- danno alle persone, ovvero se il passeggero, durante la permanenza sui bus subisce un danno alla persona in conseguenza di un incidente che sia in relazione con l'esercizio effettuato.
- danno alle cose, ovvero in caso di perdita totale o parziale o danno durante il viaggio a seguito di incidente, qualora ciò sia dovuto a diretta responsabilità di Busitalia Campania. Agli effetti della responsabilità, Busitalia Campania non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli.

In entrambi i casi qualora i danni siano derivanti da fatti le cui cause possano essere con certezza riconducibili alla responsabilità dell'Azienda, saranno seguite le procedure previste dalla copertura assicurativa prevista da Busitalia Campania. La richiesta di risarcimento, corredata della documentazione necessaria, deve essere inviata a Busitalia Campania S.p.A, Via SantiMartiri Salernitani snc - 84123 Salerno, e-mail: [segreteria@fsbusitaliacampania.it](mailto:segreteria@fsbusitaliacampania.it) pec: [busitaliacampania@pec.it](mailto:busitaliacampania@pec.it) oppure contattare l'azienda al n. tel. 089 9847299, fornendo generalità ed elementi utili alla definizione della pratica.

## Oggetti smarriti



Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dell'autobus devono essere consegnati al conducente o agli uffici movimento dei depositi di Salerno – Fuorni in via Wenner o di Pagani in via Nazionale. Nel caso in cui non sia possibile consegnare l'oggetto ritrovato presso i sopracitati depositi, il ritrovatore deve comunque consegnarlo all'ufficio movimento presente presso gli altri depositi aziendali. Gli oggetti rinvenuti sono gestiti dall'ufficio Oggetti Smarriti di Busitalia Campania (Tel 089/9847508; email: [info@fsbusitaliacampania.it](mailto:info@fsbusitaliacampania.it)) con orario di perattività lun-gio 8:00-14:00; ven. 8:00-13:00.

Gli oggetti rinvenuti sono tenuti a disposizione dei legittimi proprietari nei termini di legge per il loro ritiro. I proprietari possono contattare i recapiti sopra indicati, fornendo tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà.

## Informazioni alla clientela e contatti

L'offerta informativa dell'Azienda al cliente è ampia e diversificata grazie alla molteplicità degli strumenti dedicati sia all'informazione fissa sia a quella in tempo reale sul servizio; il cliente ha diritto ad avere, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni inerenti il servizio offerto. Gli strumenti attualmente a disposizione del cittadino per ottenere informazioni sono:

- **informazioni dinamiche:** il sito internet, la newsletter per ricevere direttamente al proprio indirizzo e-mail le informazioni sui servizi offerti e loro variazioni, il canale twitter, gli indicatori di percorso luminosi sui bus
- **informazioni statiche:** paline e pensiline dotate di pannelli statici indicanti linee, percorsi, orari - libretti orari, depliant informativi, Carta della Mobilità. Contemporaneamente BIC sta lavorando al potenziamento dell'offerta informativa attraverso lo sfruttamento delle potenzialità del web e della telefonia mobile, con l'obiettivo di creare un sistema integrato di comunicazione in tempo reale (App per telefonia mobile).

L'attenzione nei confronti del cliente si esplicita, inoltre, anche attraverso veri e propri canali di dialogo:

- il contatto telefonico 089 9847286 attivo tutti i giorni dalle 8:00 alle 13:00 dal lunedì al sabato ed anche dalle 15:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì;
- BIC POINT, all'interno della stazione ferroviaria, dove, oltre all'acquisto di biglietti e abbonamenti, è possibile ricevere tutte le informazioni sul servizio
- Biglietteria BIC c/o Campus universitario orari giorni di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00;
- Biglietteria Itinerante.

## Sede legale, contatti e informazioni

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

Sede legale e Uffici Amministrativi      Via Santi Martiri Salernitani snc (interno Stazione FS) - 84123 Salerno  
Fax    089 9847299  
E-mail     [info@fsbusitaliacampania.it](mailto:info@fsbusitaliacampania.it) (informazioni, richieste, oggetti smarriti)  
   [clienti.salerno@fsbusitaliacampania.it](mailto:clienti.salerno@fsbusitaliacampania.it) (reclami e segnalazioni)  
Pec    [busitaliacampania@pec.it](mailto:busitaliacampania@pec.it) (solo mail certificate); [segreteria@fsbusitaliacampania.it](mailto:segreteria@fsbusitaliacampania.it)  
sito web:     [www.fsbusitaliacampania.it](http://www.fsbusitaliacampania.it)  
Twitter:    @busitaliacamp

### UFFICIO ABBONAMENTI E BIGLIETTERIA BUSITALIA CAMPANIA/INFO POINT - SALERNO

La sede della biglietteria Busitalia Campania è ubicata all'interno della Stazione FS di Salerno, nell'atrio laterale Sud, - Tel. 089 9847286. Orari apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00, il sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00.

### BIGLIETTERIA BUSITALIA CAMPANIA - UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI SALERNO

c/o Terminal Bus del Campus di Fisciano (Università degli Studi di Salerno). Orari apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:00

### BIGLIETTERIA MOBILE BUSITALIA CAMPANIA - SALERNO

E' il nuovo sportello itinerante, posizionato nel pieno centro cittadino a Piazza Mazzini (di fronte P.zza della Concordia). La biglietteria mobile è impiegata per la vendita di titoli di viaggio validi sulla rete dei servizi aziendali e per fornire informazioni e assistenza ai clienti; è operativa dalle 8:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì; il sabato dalle 8:00 alle 13:00

### UFFICIO OGGETTI SMARRITI

Tel. 089 9847508, contattabile dal lunedì al giovedì dalle ore 08:00 alle ore 14:00; il venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:00. E-mail di contatto: [info@fsbusitaliacampania.it](mailto:info@fsbusitaliacampania.it)

### CANALI AZIENDALI DI VENDITA TITOLI DI VIAGGIO:

- Biglietteria aziendale interno Stazione FS di Salerno
- Biglietteria aziendale presso Università degli Studi di Salerno
- Biglietteria itinerante presso P.zza Concordia Salerno
- A bordo bus con maggiorazione
- Servizio di Mobile Ticketing via SMS al numero 4880882
- App Nugo per Smartphone

Tutte le modalità di acquisto sono esplicitate nelle Condizioni Generali di Trasporto di Busitalia Campania. Visita il sito [www.fsbusitaliacampania.it](http://www.fsbusitaliacampania.it)



**Busitalia Campania S.p.A.**

Via Santi Martiri Salernitani snc

(interno Stazione FS)

84123 Salerno

**[fsbusitaliacampania.it](http://fsbusitaliacampania.it)**

