

CARTA DEI SERVIZI

2026

BUSITALIA RAIL SERVICE
SERVIZI CALABRIA





INDICE

01	La Carta dei Servizi	6
02	Busitalia Rail Service - Servizi Calabria	8
03	Linee	9
04	Indicatori di qualità del servizio	11
05	Condizioni di trasporto	12



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".

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 [CDS](#)
- Decreto legislativo 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) 181/2011.
- Delibera ART 28/2021 "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami".

Carta dei Servizi **BUSITALIA RAIL SERVICE S.R.L.**
2026 | VERSIONE INTEGRALE

CDS BUC 26 B

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

01 La Carta dei Servizi

Carta dei Servizi

Servizi Calabria

Linee

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto

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

Nella Carta sono riportati gli standard di qualità relativi ai servizi e le modalità di accesso alle informazioni garantite; in particolare, sono a disposizione le informazioni per inoltrare un reclamo, per adire alle vie conciliative e giudiziarie nonché per ricorrere all'Autorità di Regolazione dei Trasporti. Sono inoltre enunciate le modalità di indennizzo per la clientela. Nelle pagine dedicate agli Indicatori del Servizio vengono pubblicati i risultati conseguiti per alcuni aspetti fondamentali dell'offerta, unitamente agli obiettivi di miglioramento, al fine di evidenziare in maniera chiara ed immediata l'evoluzione degli standard qualitativi e quantitativi del servizio.

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

Continuità del servizio

Busitalia Rail Service 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 Rail Service 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 Rail Service 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 sul sito www.fsbusitalia.it, sezione "Lunga percorrenza", anche per qualsiasi variazione programmata del servizio.
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

Carta dei Servizi

Servizi Calabria

Linee

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto



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 del suddetto Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino (www.autorita-trasporti.it).

fsbusitalia.it

INDICE



02

Busitalia Rail Service Servizi Calabria

Carta dei Servizi

Servizi
Calabria

Linee

Indicatori di
qualità

Condizioni di
trasporto

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

Busitalia Rail Service è la società di Busitalia che organizza e gestisce autoservizi su gomma di supporto al servizio ferroviario, per garantire massima integrazione ferro-gomma e offrire continuità e capillarità negli spostamenti unite ad elevati standard qualitativi.

Dal 1° gennaio 2024 è operativa la Business Unit Calabria, che sviluppa collegamenti automobilistici di media e lunga percorrenza da e per la Calabria.

Il core business della B.U. Calabria è rappresentato dalle Linee di media-lunga percorrenza; al contempo B.U. Calabria offre servizi di noleggio autobus con conducente, rivolti al turismo nazionale ed internazionale, mettendo a disposizione della clientela mezzi dotati di tutti i comfort, autisti ed equipaggi selezionati dotati di grande esperienza, professionalità e disponibilità.

03

Linee

L'Azienda svolge i seguenti servizi di lunga percorrenza autorizzati.

Linee nazionali fino al 31 maggio 2026

- Crotone – San Giovanni in Fiore – Milano
- Crotone – San Giovanni in Fiore – Torino
- Crotone – San Giovanni in Fiore – Verona

Linee nazionali dal 1° giugno 2026

Dal 1° giugno 2026 sono attivi i nuovi collegamenti autobus **Crotone – Roma – Perugia** e **Catanzaro – Roma – Siena**, pensati per rendere il viaggio da e per la Calabria più semplice, flessibile e integrato. Le nuove soluzioni consentono di raggiungere agevolmente importanti direttrici nazionali, valorizzando l'interscambio con la rete **Trenitalia** e offrendo maggiori opportunità di prosecuzione del viaggio.

- Crotone – Roma - Perugia
- Catanzaro - Roma - Siena

In particolare, l'interscambio a **Roma Tiburtina** rappresenta un punto strategico per proseguire in treno verso numerose destinazioni in tutta Italia, grazie ai collegamenti **Alta Velocità, Intercity e Regionali** di Trenitalia.



Ulteriori novità dal 1° luglio 2026

A partire dal 1° luglio 2026 l'offerta si amplia ulteriormente con **due nuove soluzioni** per raggiungere la Campania e la Puglia, **Crotone – Salerno** e **Crotone - Matera - Bari**.

Da **Salerno** e **Bari** sarà possibile proseguire il viaggio con i collegamenti ferroviari di Trenitalia, favorendo itinerari più completi e una maggiore continuità negli spostamenti.

- Crotone – Salerno
- Crotone - Matera - Bari

Carta dei Servizi

Servizi
Calabria

Linee

Indicatori di
qualità

Condizioni di
trasporto

Carta dei Servizi

Servizi Calabria

Linee

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto

04 Indicatori di qualità del servizio

La valutazione del livello di qualità dei servizi erogati viene realizzata attraverso la determinazione di una serie di fattori, ognuno dei quali descrive i livelli prestazionali dell'offerta e la percezione della qualità del servizio da parte dei clienti.

Gli indicatori presentati di seguenti sono stati individuati osservando criteri e metodologie di calcolo da fonti dati interne, nonché da ricerche indagini esterne (Customer Satisfaction).

Nelle tabelle seguenti si presentano i risultati raggiunti nel 2025, relativi alle linee attive fino al 31 maggio 2026¹, sui diversi indicatori del servizio, accompagnati dalla predisposizione di obiettivi per il 2026.

INDICATORI	PARAMETRO DI MISURA	CONSUNTIVO 2025	OBIETTIVO 2026
Sicurezza del viaggio			
Incidentalità del servizio	N° sinistri passivi/Km effettuati	1 ogni 116.521 km	1 ogni 200.000 km
Per sinistri passivi s'intende il numero dei sinistri "esterni" che occorrono durante lo svolgimento del servizio, dove la presunta responsabilità è da imputare al personale di guida ovvero sia ipotizzabile un concorso di colpa.			
Affidabilità del personale di guida	Autisti con più di 3 anni di guida	100%	100%
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi			
Pulizia dei mezzi	Frequenza pulizia ordinaria interna ed esterna degli autobus	Giornaliera	Giornaliera
	Frequenza pulizia straordinaria interna ed esterna degli autobus	Giornaliera	Giornaliera
Comfort del viaggio			
Climatizzazione dei mezzi	Mezzi climatizzati	100%	100%
Servizi per clienti con disabilità			
Mezzi ad accessibilità facilitata per clienti con disabilità	% mezzi	63,5%	100%

¹ Le linee attive fino al 31 maggio 2026 sono le seguenti:

- Crotone – San Giovanni in Fiore – Milano
- Crotone – San Giovanni in Fiore – Torino
- Crotone – San Giovanni in Fiore – Verona

INDICATORI	PARAMETRO DI MISURA	CONSUNTIVO 2025	OBIETTIVO 2026
Informazione alla clientela			
Servizio telefonico di informazione	Fascia oraria di operatività	Tutti i giorni, dalle 9:00 alle 18:00	Tutti i giorni, dalle 9:00 alle 18:00
Moduli di richiesta informazioni e reclami	Fascia oraria di operatività	Tutti i giorni, dalle 6:00 alle 24:00	Tutti i giorni, dalle 6:00 alle 24:00
Canali web	Sito internet	fsbusitalia.it/lunga-percorrenza	fsbusitalia.it/lunga-percorrenza
Aspetti relazionali e di comunicazione			
Presentabilità e riconoscibilità del personale	Personale dotato di cartellino di riconoscimento	100%	100%
Riscontro ai reclami/ segnalazioni	Tempo massimo di riscontro ai reclami	30 giorni*	30 giorni*
* Nei casi di particolare complessità, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supererà comunque 90 giorni.			
Servizio commerciale			
Diffusione rete di vendita	N° punti vendita	161	170
	Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%
	Canale di vendita digitale	fsbusitalia.it/lunga-percorrenza trenitalia.com	fsbusitalia.it/lunga-percorrenza trenitalia.com
Attenzione all'ambiente			
Dispositivi	Mezzi con motore a scarico controllato EURO 5 e superiori	100%	100%

Carta dei Servizi

Servizi Calabria

Linee

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto

05 Condizioni di trasporto

Carta dei Servizi

Servizi Calabria

Linee

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto

Il rispetto delle norme, l'attenzione alle regole di convivenza tra i passeggeri, la collaborazione tra clienti e personale viaggiante, la cura della comunicazione e dell'informazione sono comportamenti importanti per poter garantire un servizio di qualità. A seguire vengono presentate in sintesi le norme che regolano l'utilizzo dei mezzi pubblici, i diritti dei viaggiatori e i comportamenti dei passeggeri che possono facilitare il viaggio di ognuno.

1. Ambito di applicazione

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

Le presenti Condizioni di Trasporto Passeggeri (di seguito Condizioni di Trasporto) si applicano sui servizi di trasporto passeggeri con percorrenza superiore ai 250 km, svolti in regime di libero mercato/autorizzato da Busitalia-Sita Nord S.r.l. o sua Controllata, di seguito l'Azienda.

Qualora il servizio sia effettuato da Busitalia o sua Controllata in regime di Trasporto Pubblico Locale, si applicano le Condizioni di Trasporto specifiche.

L'estratto delle Condizioni di Trasporto è disponibile sui mezzi.

1.1. I principi generali delle condizioni di trasporto

Le Condizioni di Trasporto sono redatte in conformità con la normativa vigente relativa ai diritti dei passeggeri.

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

I principi generali:

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

1.2. Territorio di applicazione

Le seguenti Condizioni di Trasporto si applicano ai servizi offerti dall'Azienda in regime di libero mercato/autorizzato svolti in Italia, con percorrenze superiori ai 250 km.

2. Contratto di trasporto e obbligo di trasporto

Con il Contratto di Trasporto, l'Azienda si obbliga a titolo oneroso a trasferire persone da un luogo a un altro.

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

integrale delle Condizioni di Trasporto.

I servizi offerti dall'Azienda, oggetto di ciascun contratto, ed il relativo rapporto contrattuale sono disciplinati dalle presenti Condizioni di Trasporto, dalla legge italiana e dal diritto dell'Unione Europea, se ed in quanto applicabile in Italia.

3. Canali di informazione

L'Azienda garantisce l'informazione almeno attraverso i seguenti canali:

- sito internet;
- numero verde;
- moduli web;
- e-mail.

4. Tratte e orari del servizio

L'Azienda provvede regolarmente all'aggiornamento delle informazioni sul servizio. Le eventuali variazioni agli orari sono pubblicate sui canali di informazione a disposizione della clientela. I tempi di percorrenza e di conseguenza gli orari di arrivo, per come dichiarati e diffusi, possono subire delle variazioni, legate a possibili alterazioni della viabilità.

Le modifiche agli orari intervenute successivamente all'acquisto del biglietto e non prevedibili, e quindi non imputabili alla responsabilità dell'Azienda (ad esempio, conseguenze a lungo termine di calamità naturali o cantieri edili), non danno diritto al rimborso del titolo di viaggio, purché la differenza rispetto all'orario originario di arrivo e partenza sia trascurabile, ovvero non superiore alle 2 ore. In caso di modifiche sostanziali all'orario, il passeggero potrà recedere gratuitamente dal contratto di trasporto.

5. Ammissione al servizio

Il diritto al trasporto esiste nella misura in cui sia stato stipulato un contratto di trasporto, sotto forma di acquisto di un titolo di viaggio.

L'acquisto del biglietto conferisce al passeggero il diritto di viaggiare dal punto di partenza al punto di arrivo indicati. La salita successiva o la discesa anticipata dei passeggeri è vietata in termini di legge.

In caso di acquisto eseguito a bordo del veicolo, l'obbligo al trasporto sussiste solo se sono disponibili sufficienti posti a sedere per la tratta interessata.

Il documento di viaggio è personale, non cedibile e deve essere esibito su richiesta del personale incaricato.

Il viaggio si intende concluso dopo la discesa dalla vettura, nella fermata di destinazione riportata sul biglietto.

6. Titoli di viaggio

Il contratto di trasporto concluso con l'Azienda a norma delle Condizioni di Trasporto, per l'utilizzo dei servizi di trasporto, è rappresentato dal titolo di viaggio. All'atto dell'acquisto del titolo di viaggio, il passeggero si obbliga al rispetto delle disposizioni contenute nelle presenti condizioni. Il titolo di viaggio può essere su supporto materiale (per esempio: cartaceo, plastico) o immateriale/elettronico (per esempio: file pdf, ticketless, QR Code). Il passeggero ammesso al trasporto deve essere in possesso di un titolo di viaggio valido per il servizio, il giorno e l'ora, ove previsto. Il titolo di viaggio fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto.

Carta dei Servizi

Servizi Calabria

Linee

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto

Carta dei Servizi

Servizi Calabria

Linee

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto

Per informazioni sui titoli di viaggio e le promozioni disponibili, si rimanda alla pagina dedicata del sito www.fsbusitalia.it, sezione Lunga Percorrenza.

7. Acquisto titoli di viaggio

7.1. Norme generali

Il passeggero prima di salire sui mezzi è tenuto ad acquistare il titolo di viaggio:

- online (web e/o app);
- a bordo del veicolo;
- presso punti vendita abilitati.

I canali di vendita autorizzati sono pubblicati sul portale fsbusitalia.it, nella sezione dedicata.

Ogni biglietto venduto dà diritto ad un posto a sedere.

L'acquisto di un posto a sedere aggiuntivo (tariffa Comfort) non costituisce alcun ulteriore diritto di trasporto.

Non può pertanto essere ceduto a un'altra persona non in possesso di un titolo di viaggio valido.

La tariffa per il posto a sedere aggiuntivo dipende dai prezzi dei biglietti attualmente validi.

7.2. Acquisto del biglietto su canale online

Al momento dell'acquisto del titolo di viaggio, l'acquirente è tenuto a verificare immediatamente l'esattezza dei dati riportati. L'Azienda non sarà responsabile di eventuali errori imputabili al cliente e relativi ai dati del viaggio o ai dati personali del passeggero contenuti nel biglietto correttamente emesso, che non potrà quindi essere rimborsato per tale motivazione.

Per verificare lo stato di emissione dei titoli, è possibile verificare direttamente sui portali on line.

7.3. Acquisto del biglietto a bordo dal conducente/personale viaggiante

La vendita a bordo è svolta dal conducente/personale viaggiante; è soggetta a limitazioni dettate da esigenze di sicurezza, regolarità del servizio e disponibilità di posti a sedere, pertanto ha carattere accessorio.

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

- il viaggiatore che intende acquistare il biglietto a bordo deve farne immediata richiesta prima di salire a bordo, presentandosi almeno 10 minuti prima dell'orario di partenza programmato.
- La modalità di pagamento prevista è esclusivamente in contanti, con sovrapprezzo di 3,50 € rispetto alla tariffa ordinaria del biglietto. Acquistando il biglietto a bordo, i bambini non hanno diritto a riduzioni.
- L'Azienda può disporre la sospensione, anche a tempo indeterminato, della vendita a bordo, in attuazione di norme a tutela della salute delle persone, dandone opportuna comunicazione al pubblico.

7.4. Disdetta del viaggio per acquisti sui canali Busitalia (sezione Lunga Percorrenza di fsbusitalia.it e rivendite Busitalia autorizzate)

In caso di acquisto di biglietto singolo sui canali Busitalia (sezione lunga percorrenza di fsbusitalia.it) o presso le rivendite autorizzate, la disdetta del viaggio è sempre consentita fino a 24 ore prima dell'orario di partenza indicata sul biglietto; la richiesta può essere effettuata telefonicamente, in biglietteria, via e-mail o, per i biglietti acquistati sul canale online, all'interno dell'area riservata dedicata. Il biglietto regolarmente disdetto è utilizzabile entro 180 giorni solari dalla data di acquisto, pena la perdita del credito; è possibile

disdire lo stesso biglietto soltanto una volta.

In caso di acquisto di un viaggio andata e ritorno, è ammessa la disdetta parziale del viaggio (solo ad una tratta la tratta di andata e la tratta di ritorno).

Il biglietto disdetto è utilizzabile entro la data di scadenza per l'acquisto di:

- servizi di trasporto anche di prezzo superiore al valore del biglietto, con pagamento della differenza di prezzo;
- servizi di trasporto anche di prezzo inferiore al valore del biglietto, con rinuncia al valore residuo.

Il biglietto disdetto non è rimborsabile in denaro o altrimenti riscattabile dal passeggero; una volta disdetto, il posto a sedere viene rimesso in disponibilità.

Il biglietto disdetto non è cumulabile con altri o con diverse tipologie di voucher e/o offerte.

L'utilizzo del biglietto disdetto da parte di colui che appare esserne il legittimo intestatario avrà effetto liberatorio per l'Azienda, anche nei confronti di colui che dovesse in seguito risultarne l'effettivo titolare, laddove l'Azienda abbia agito in buona fede.

7.4.1. Modifica del biglietto disdetto

Il biglietto regolarmente disdetto può essere modificato nella data e nella tratta di viaggio, nonché nell'intestatario del biglietto.

Il biglietto è modificabile sullo stesso canale con cui è stato effettuato l'acquisto.

La disdetta e la modifica non sono possibili per biglietti acquistati su piattaforme di vendita non aziendali.

7.5. Acquisto sui canali Trenitalia

Il biglietto acquistato on line è già convalidato con la data e ora di partenza dell'autobus prescelto all'atto dell'acquisto e riportate sul biglietto.

Il biglietto non è modificabile e non è soggetto a rimborso.

Il documento di viaggio è personale, non cedibile e deve essere esibito su richiesta del personale incaricato. L'esibizione può avvenire da supporto informatico (pc, tablet, smartphone) in grado di consentire la corretta visualizzazione di file in .pdf o codice Aztec/QRCode oppure mostrando il biglietto dall'area riservata ne "I Miei Viaggi" disponibile su App Trenitalia, www.trenitalia.com e Mobile o su supporto cartaceo, unitamente ad un valido documento di riconoscimento, ad ogni richiesta del personale di controlloria. In mancanza di anche uno solo dei due, il viaggiatore viene considerato come sprovvisto di biglietto e regolarizzato in base alla normativa vigente.

7.6. Fatturazione

Eventuale richiesta di emissione di fatturazione, o della documentazione fiscale relativa al titolo stesso, può essere richiesta dall'acquirente, entro 48 ore dall'emissione del biglietto, attraverso il contatto e-mail aziendale clienti@busitaliaishop.it. La fattura è emessa dalla Società che gestisce il servizio interessato ed è recapitata in formato elettronico all'indirizzo fornito.

Il titolo di viaggio a disposizione del cliente assolve ad ogni modo la funzione dello scontrino fiscale.

8. Mancata esibizione del titolo di viaggio

Se il passeggero non è nella possibilità di mostrare il biglietto o un documento di identità valido per verificare la corrispondenza tra il passeggero e il titolare del biglietto, sarà necessario acquistare un nuovo biglietto dal conducente o dal personale viaggiante, al prezzo previsto per l'acquisto a bordo.

Carta dei Servizi

Servizi Calabria

Linee

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto

Carta dei Servizi

Servizi Calabria

Linee

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto

9. Norme di utilizzo dei servizi

9.1. Accesso al servizio

Il passeggero deve essere al punto di partenza almeno 10 minuti prima dell'orario programmato previsto e deve occupare il posto evidenziato sul titolo di viaggio.

In caso di esigenze organizzative, eccezionalmente, l'assegnazione del posto potrà subire variazioni.

Qualora il passeggero non dovesse presentarsi sul luogo di partenza con l'anticipo sopra indicato, il diritto di trasporto non potrà essere assicurato e la prenotazione potrà essere assegnata diversamente.

Qualora il passeggero sia stato informato via SMS, e-mail o altra forma scritta di un ritardo nel viaggio, decadrà il diritto di trasporto in caso di assenza del passeggero solo con effetto a partire dall'orario di partenza indicato nell'SMS o e-mail.

La salita e la discesa sono consentite solo all'interno degli spazi identificati come punti di fermata. È vietato chiedere al conducente/personale viaggiante di scendere/salire fuori dagli spazi identificati sul percorso per le fermate dei mezzi. Alla fermata non è consentito avvicinarsi all'autobus prima che questo sia fermo e con la porta di salita completamente aperta. È consentito scendere dal mezzo solo presso le fermate effettuate per le soste ristoro e presso quella identificata come punto di arrivo del viaggio.

Non è consentito salire o scendere dalle vetture quando non sono completamente ferme.

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

9.2. Trasporto bambini

I bambini con età fino a 12 anni non ancora compiuti hanno diritto all'applicazione della tariffa ridotta, se prevista e purché acquistino i biglietti prima della partenza sul canale online o presso le rivendite autorizzate. Non sono previste riduzioni per l'acquisto a bordo bus.

I bambini di età compresa tra 0 e 4 anni non compiuti possono viaggiare solo in seggiolini omologati, da fissare con le cinture di sicurezza presenti sul mezzo; i seggiolini non sono in dotazione. Sarà onere del genitore, o di chi ne fa le veci, portare il seggiolino a bordo del mezzo ed assicurarsi che il bambino viaggi in sicurezza. L'Azienda non sarà ritenuta responsabile sull'idoneità e conformità alla legge dei seggiolini portati dagli accompagnatori.

I minori di età superiore ai 4 anni devono, invece, essere trasportati utilizzando i sistemi di ritenuta omologati, solo se il loro utilizzo è compatibile con la statura degli stessi (art. 172, comma 6 Codice della Strada).

Qualora l'autobus non sia equipaggiato con sistemi di ritenuta omologati, i minori devono essere trasportati utilizzando le cinture di sicurezza standard, solo se compatibili con la statura degli stessi. Tale disposizione è valida soltanto per i bambini di peso inferiore ai 36 kg.

In caso di inosservanza di tali prescrizioni, è responsabile la persona tenuta alla sorveglianza del minore presente sul mezzo.

I bambini/ragazzi di età inferiore a 14 anni non compiuti devono viaggiare accompagnati da un genitore o tutore; se il minore viaggia accompagnato da un soggetto maggiorenne diverso dai genitori o tutori, questi devono concedergli un'espressa autorizzazione scritta, da allegare al biglietto e da conservare per tutta la durata del viaggio.

I soggetti di età compresa tra i 14 e i 18 anni non compiuti possono viaggiare da soli, previa sottoscrizione da parte dei genitori o tutori di un'autorizzazione scritta, da allegare al biglietto e da conservare per tutta la durata del viaggio.

L'Azienda non si assume nessun obbligo di sorveglianza nei confronti dei minori.

9.3. Trasporto passeggeri

È consentito trasportare gratuitamente carrozzine e passeggini per bambini, purché chiusi e ripiegati. I passeggini non possono occupare posti a sedere né costituire intralcio e/o pericolo per gli altri passeggeri e devono essere collocati nel vano stiva.

Non è garantito il trasporto di passeggini non pieghevoli.

Passeggini e carrozzine devono comunque rispettare le norme previste per il trasporto bagagli.

9.4. Trasporto animali

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

Per i cani da assistenza è necessario il possesso del certificato di addestramento in cui il centro cinofilo/l'istituto di riferimento attesti su carta intestata (o con timbro leggibile) che si tratta di un cane di servizio, da esibire a richiesta del personale di controlleria, mentre per i cani guida per passeggeri con disabilità visiva non è necessaria alcuna certificazione.

Spetta al passeggero la sorveglianza del cane che porta con sé ed è il solo responsabile di tutti i danni eventualmente arrecati dal cane stesso.

9.5. Trasporto bagagli o colli a mano

Il trasporto dei bagagli costituisce servizio accessorio al contratto di trasporto stipulato dal passeggero.

A bordo, ad ogni viaggiatore pagante è consentito di trasportare gratuitamente, senza occupare posti a sedere e sistemato in maniera da non ostacolare il passaggio o recare disturbo, un bagaglio a mano delle dimensioni massime di cm 85 (somma tra lunghezza, larghezza e profondità) o di cm 40x30x15 e di peso complessivo non superiore a 5 kg, e due bagagli da stiva delle dimensioni massime di cm 140 (somma tra lunghezza, larghezza e profondità) e di peso complessivo non superiore a 32 kg.

Sono considerati bagagli sia le valigie che le borse.

Il passeggero è invitato a contrassegnare i propri bagagli con nome e indirizzo, per evitare che sia scambiato con altri.

Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o contenenti sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (quali materie ed oggetti esplosivi ed infiammabili, materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive, bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti). Non è ammesso il trasporto anche di materiali fragili (quali vasi, telecamere, ecc.) e recipienti di vino ed olio.

Possono essere considerate bagaglio le sostanze e gli articoli confezionati per la vendita al dettaglio e destinati ad uso personale e/o domestico, per esigenze sanitarie o per attività sportive o di svago. L'Azienda non è responsabile per furti, manomissioni, deterioramento e totale o parziale perdita degli oggetti trasportati; non risponde altresì del bagaglio che venga dimenticato, smarrito o lasciato incustodito dal viaggiatore sull'autobus o di scambi di bagagli fra passeggeri.

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

Il trasporto bagagli può essere rifiutato, ad insindacabile giudizio del personale dell'Azienda, per mancato rispetto degli obblighi di cui sopra.

Carta dei Servizi

Servizi Calabria

Linee

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto

Carta dei Servizi

Servizi Calabria

Linee

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto

9.5.1. *Bagaglio a mano*

Il bagaglio a mano (paragrafo 9.5.) è trasportato gratuitamente, purché riposto nella cappelliera o collocato sotto il sedile davanti al posto a sedere assegnato o prenotato.

Il bagaglio a mano e il relativo contenuto rimangono sotto la custodia del cliente per tutta la durata del viaggio.

9.5.2. *Strumenti musicali*

Gli strumenti musicali sono considerati bagagli. Nel caso in cui lo strumento in questione (custodia compresa) sia di dimensioni inferiori a quelle massime previste per il bagaglio a mano, potrà essere trasportato gratuitamente al posto dello stesso. Se lo strumento in questione (custodia compresa) è di dimensioni superiori a quelle massime previste per il bagaglio a mano, dovrà essere trasportato nel vano bagagli. Gli strumenti musicali e le relative custodie con dimensioni superiori a 135 x 48 x 35 cm non saranno trasportati.

Si raccomanda il trasporto di strumenti musicali in custodie rigide.

9.5.3. *Oggetti di valore e apparecchiature elettroniche*

Gli oggetti di valore quali contanti, gioielli, metalli preziosi, chiavi, occhiali da sole e/o da vista, dispositivi elettronici, sigarette elettroniche, lenti a contatto, protesi, medicinali, documenti importanti (ad esempio, certificati di diploma, altri certificati, credenziali d'accesso, passaporti, patenti di guida, titoli di credito, cartelle cliniche) e oggetti fragili devono essere trasportati nel bagaglio a mano e sono soggetti alla custodia del passeggero.

Se il passeggero sceglie di trasportare tali oggetti nel bagaglio in stiva, sarà sotto la sua esclusiva responsabilità. Da tale disposizione sono esclusi casi di dolo o negligenza grave.

9.6. **Trasporto biciclette e dispositivi di micromobilità**

Su tutti i mezzi è consentito il trasporto di biciclette pieghevoli, riposte in apposite borse e caricate nel vano bagagli. Il trasporto è gratuito se la bicicletta rientra tra i bagagli consentiti per il viaggio e rispetta le norme previste per il trasporto bagagli.

Non è consentito il trasporto di biciclette elettriche, monopattini elettrici o altri dispositivi di micromobilità a batteria.

9.7. **Trasbordi**

In generale, i servizi di linea pubblicati sono effettuati tramite collegamenti diretti. In alcuni casi, può rendersi necessario un trasbordo. Se nella medesima prenotazione è previsto un trasbordo, l'Azienda garantisce la prosecuzione del viaggio fino alla destinazione prenotata. L'Azienda offre un trasporto sostitutivo nei casi eccezionali in cui un autobus di collegamento non possa attendere la corsa precedente in ritardo. Il trasporto sostitutivo può avvenire in alcuni casi anche con autobus di altre aziende, autovetture o treno. Non si accettano richieste di una forma di trasporto specifica. Nel caso in cui la destinazione sia particolarmente distante o manchino ragionevoli collegamenti alternativi e ciò comporta la necessità di riprendere il viaggio il giorno seguente, sarà offerto ai passeggeri il pernottamento gratuito in un hotel di categoria media. Nel caso in cui il viaggiatore abbia prenotato tratte singole, organizzando autonomamente un viaggio che comporti uno o più cambi, il rischio di perdere le coincidenze sarà a suo carico. In questo caso, il passeggero non avrà diritto al trasporto sostitutivo o al pernottamento in hotel. Tuttavia, l'Azienda compirà ogni ragionevole sforzo per informare i passeggeri in questione dei

collegamenti alternativi.

9.8. **Assistenza in caso di incidente, cancellazione o ritardo alla partenza**

In caso d'incidente, cancellazione o ritardo superiore a 90 minuti derivante dall'utilizzo di autobus, l'Azienda presta un'assistenza ragionevole e proporzionata per le esigenze pratiche immediate dei passeggeri a seguito dell'evento. Tale assistenza comprende, ove necessario e se disponibili, sistemazione, cibo, indumenti, trasporto e l'agevolazione della prima assistenza.

L'assistenza prestata non costituisce riconoscimento di responsabilità.

Per ciascun passeggero e nel caso ve ne sia necessità, l'Azienda fornisce alloggio, per un massimo di due notti e con costo complessivo non superiore ad € 80,00 a notte a passeggero che ne intenda usufruire.

Per risarcimenti relativi a decesso, lesioni personali, nonché per la perdita o il danneggiamento del bagaglio dovuti a un incidente derivante dall'utilizzo di autobus, si rimanda alla legislazione nazionale applicabile ed all'art. 7 del Regolamento UE 2011/181.

10. **Obblighi e responsabilità del passeggero**

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

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

Inoltre, a bordo e presso le strutture è richiesto il rispetto delle seguenti norme comportamentali:

- Adottare nei confronti del personale aziendale comportamenti di rispetto e collaborazione per favorirli nello svolgimento del servizio.
- Non sporcare e non danneggiare vetture, impianti, strutture e accessori; non gettare alcun oggetto dal veicolo.
- Non fumare all'interno dei mezzi e dei locali ove tale divieto è prescritto; tale divieto è esteso alle sigarette elettroniche.
- Non esercitare attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza specifica autorizzazione scritta da parte dell'Azienda.

Carta dei Servizi

Servizi Calabria

Linee

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto

Carta dei Servizi

Servizi Calabria

Linee

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto

- Non effettuare riprese fotografiche, televisive e cinematografiche, all'interno di mezzi, impianti e strutture aziendali senza specifica autorizzazione scritta da parte dell'Azienda.
- Non accedere nelle vetture, negli impianti e nelle strutture in stato di ebbrezza manifesta o, comunque, in condizioni psicofisiche tali da creare impedimento al regolare svolgimento del servizio.
- Non arrecare disturbo agli altri viaggiatori tramite l'uso improprio dei telefoni cellulari o altri dispositivi simili.

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

L'Azienda può concludere il contratto di trasporto in anticipo e senza preavviso qualora il passeggero, nonostante un avvertimento verbale, attui condotte che arrechino un disturbo tale da rendere inaccettabile la prosecuzione del viaggio per il conducente/personale viaggiante e/o gli altri passeggeri. Ciò si applica anche nel caso in cui il cliente non rispetti le istruzioni oggettivamente giustificate, come ad esempio le avvertenze di sicurezza. In questi casi, l'Azienda è autorizzata a trattenere il costo del biglietto.

In caso di soste, fermate o controlli di polizia, i passeggeri devono lasciare il mezzo su richiesta del conducente/personale viaggiante. In caso di sosta, il passeggero ha l'obbligo di osservare la durata della stessa indicata dal conducente/personale viaggiante. Il conducente è autorizzato a proseguire il viaggio nel caso in cui il passeggero, trascorsa la durata della sosta indicata, non sia ritornato sul mezzo e non è responsabile dell'assenza del passeggero oltre il termine della sosta.

11. Diritti dei passeggeri

Il Regolamento (UE) n. 2011/181 del 16 febbraio 2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

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).

11.1. Reclami

L'Azienda, 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 i servizi autobus.

Per l'invio dei reclami, è disponibile online il form dedicato raggiungibile dalla pagina dedicata sul sito, con invio automatico.

Il modulo Reclami è altresì scaricabile in formato PDF e può essere inviato agli indirizzi postali dell'Azienda tramite invio di posta raccomandata o tramite posta elettronica certificata (PEC).

I reclami che verranno esaminati devono riportare almeno:

- i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- per i reclami riferiti al viaggio: i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e, possibilmente, del contratto di trasporto (codice o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;

- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta dei servizi.

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

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

A. Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie

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

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

B. Reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

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

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

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

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

C. Ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria

Per ricorrere, invece, all'autorità giudiziaria, il cliente dovrà rivolgersi al Giudice di Pace o al Tribunale competente per valore e per territorio, con le procedure previste dalla normativa vigente, previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

11.2. Scioperi

A norma di quanto previsto dalla L. 146/1990 modificata dalla legge 83/2000, l'Azienda fornisce tempestiva comunicazione sulle modalità degli scioperi previsti. In base alla legge sopra richiamata, in caso di sciopero, è comunque garantita l'erogazione delle prestazioni indispensabili ad assicurare il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, come meglio indicati all'articolo 1, comma 2, della L. 83/2000, con un preavviso minimo non inferiore a 5 giorni e con indicazione della durata dell'astensione dal lavoro.

Carta dei Servizi

Servizi Calabria

Linee

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto

Carta dei Servizi

Servizi
Calabria

Linee

Indicatori di
qualitàCondizioni di
trasporto**11.3. Accessibilità**

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

L'Azienda garantisce alle persone con disabilità e/o a mobilità ridotta le prestazioni assistenziali che rientrano nell'ambito di responsabilità del vettore, ai sensi dell'Allegato I B del Regolamento (UE) 181/2011. I passeggeri devono agevolare, durante il viaggio, le persone anziane e le persone con difficoltà motorie. Il servizio clienti fornisce alle persone con disabilità e mobilità ridotta tutte le informazioni in merito ai servizi ed alle condizioni di accesso.

È necessario che il passeggero con disabilità e/o a mobilità ridotta comunichi al servizio clienti, tramite i contatti presenti nella pagina "Assistenza", le sue necessità di trasporto indicando: data e ora desiderate del viaggio, configurazione della sedia a ruote o di altri ausili per la deambulazione e l'eventuale presenza di accompagnatori. Tale comunicazione deve avvenire entro 7 giorni solari antecedenti l'inizio del viaggio. Successivamente alla conferma del viaggio, il cliente PRM può acquistare il suo biglietto tramite il canale di acquisto concordato con il servizio clienti.

11.3.1. Accompagnatori per persone con disabilità

Un accompagnatore viaggia gratuitamente se viene accertata la necessità di accompagnamento continuo. La dimostrazione avviene tramite esibizione del documento pertinente all'inizio del viaggio, in cui si attesti la necessità di accompagnamento continuo. In caso di possesso di Disability Card che riporta sul lato anteriore la lettera "A", indicante che il titolare necessita di un accompagnatore o di maggiore intensità di sostegno, è possibile usufruire della gratuità del viaggio per l'accompagnatore.

11.3.2. Fermate/stazioni di bus

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

11.3.3. Trasporto negato

Qualora per la configurazione del mezzo o delle infrastrutture, comprese le stazioni e le fermate, dovesse essere fisicamente impossibile eseguire in modo sicuro la salita, la discesa o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda si riserva il diritto di non accettare la prenotazione, non emettere o fornire in altro modo il biglietto o non permettere alla persona in questione di salire sull'autobus. In questo caso, la persona interessata viene informata su tutti gli altri mezzi di trasporto alternativi accettabili utilizzando i servizi offerti dall'Azienda.

Il passeggero in questione sarà informato immediatamente e, su richiesta, per iscritto entro cinque giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, dei motivi del trasporto negato.

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

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

Per verificare la possibilità di trasporto, il passeggero deve comunicare al servizio clienti l'esatta configurazione della sedia a ruote o degli altri ausili per la deambulazione entro 7 giorni antecedenti l'inizio del viaggio.

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

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

11.4. Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento attraverso cui l'Azienda assume impegni nei confronti della clientela riguardo i servizi offerti, le modalità di erogazione, gli standard di qualità ed informa sulle modalità di tutela previste.

12. Rimborsi e indennizzi**12.1. Rimborsi per disservizio**

Nel caso in cui la corsa prenotata dal passeggero dovesse subire una cancellazione o un ritardo alla partenza superiore a centoventi minuti, per cause direttamente riconducibili a responsabilità aziendale, il passeggero può scegliere tra:

1. la prosecuzione del viaggio, utilizzando una delle corse successive;
2. in caso di acquisto tramite canali Busitalia (sezione Lunga Percorrenza su fsbusitalia.it) e biglietterie abilitate, sospensione del biglietto, da richiedere via e-mail, con possibilità di acquisto di un nuovo viaggio nelle modalità descritte nel paragrafo dedicato;
3. rimborso in denaro, mediante bonifico bancario.

L'Azienda non può essere ritenuta responsabile per ritardi derivanti da incidenti, traffico, condizioni atmosferiche gravi o eccezionali, nonché altre cause di forza maggiore non dipendenti da operato aziendale, che dovessero impedire il normale svolgimento dei servizi, né il risarcimento di qualsivoglia danno patito in quanto non imputabile alla Società.

12.2. Rimborsi per fatto proprio

Per acquisti sui canali Busitalia (sezione Lunga Percorrenza di fsbusitalia.it e biglietterie abilitate), nel caso in cui il passeggero dimostri che la mancata partenza derivi da infortunio, malattia, morte congiunto, è possibile scegliere tra:

1. sospensione del biglietto, da richiedere via e-mail, con possibilità di acquisto di un nuovo viaggio nelle modalità descritte nel paragrafo dedicato;
2. rimborso in denaro, mediante bonifico bancario.

Per acquisti sui canali Trenitalia, il biglietto non è modificabile e non è soggetto a rimborso.

12.3. Indennizzi per mancato o ritardato riscontro a reclamo

Ai sensi dell'Allegato A "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami" alla Delibera ART 28/2021, in caso di ritardo nella risposta il cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del

Carta dei Servizi

Servizi
Calabria

Linee

Indicatori di
qualitàCondizioni di
trasporto

Carta dei Servizi

Servizi Calabria

Linee

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto

reclamo;

- 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

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

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

12.4. Risarcimento danni per responsabilità civile

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

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

In caso di perdita totale o parziale o danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta o di lesioni dei cani da assistenza utilizzati da persone con disabilità e da persone a mobilità, che siano riconducibili alla responsabilità dell'Azienda, Busitalia provvede al risarcimento, che comprende:

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

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

L'Azienda fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi nei casi di:

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

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.

13. Oggetti smarriti

I passeggeri che si accorgono di aver smarrito o dimenticato un oggetto a bordo dei mezzi possono contattare il Customer Care Busitalia nelle modalità definite nella pagina dedicata (Assistenza | Lunga percorrenza - linee interregionali da/per Calabria).

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). Sarà utile fornire i dettagli del viaggio (giorno, ora, fermate di partenza e di arrivo, codice identificativo), le caratteristiche dell'oggetto smarrito e i dati del biglietto per poter associare la richiesta al titolo di viaggio.

14. Foro competente

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

15. Diritti di proprietà intellettuale

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

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

16. Altre disposizioni rilevanti

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

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

17. Protezione dei dati personali

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

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

18. Rinvio

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

Revisione di maggio 2026

Carta dei Servizi

Servizi Calabria

Linee

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto

Sede legale, informazioni e contatti

Sede legale
Busitalia Rail Service S.r.l.
sede di Viale Luca De Rosis, 49-51, 87064 Corigliano Rossano (CS)

Informazioni e reclami
Numero verde 800 931 392
Tutti i giorni, dalle 9:00 alle 18:00
Per chiamate dall'estero, è disponibile il numero +39 0566 76204, tutti i giorni dalle 9:00 alle 18:00

Linee
E-mail clienti@busitaliashop.it
PEC fsbusitaliarailservice@pec.it

Indicatori di qualità

Condizioni di trasporto



fsbusitalia.it



Viale Luca De Rosi, 49-51
87064 Corigliano Rossano (CS)