2026

CARTA DEI SERVIZI
Umbria

BUSITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

CITTÀ DI CASTELLO
MARCHE
UMBERTIDE
GUBBIO
TOSCANA
LAGO TRASIMENO
PERUGIA
GUALDO TADINO
ASSISI
NOCERA
SPELLO
TODI
FOLIGNO
MONTEFALCO
ORVIETO
TREVI
NORCIA
SPOLETO
AMELIA
TERNI
NARNI
LAZIO

Sommario

1. La Carta dei Servizi 8

Principi fondamentali 8

Diritti dei clienti 9

2. Busitalia in Umbria 11

Servizio gomma 11

Servizi a mercato e sostitutivi dei treni regionali 11

Servizio navigazione sul Lago Trasimeno 12

Mobilità alternativa 12

Parcheggi 13

Noleggio 13

3. Dati sul servizio 14

Traguardi raggiunti e progetti realizzati 15

4. Servizi urbani 17

Perugia 17

Terni 20

Spoleto 21

Amelia 25

Assisi 26

Città di Castello 27

Foligno 27

Gualdo Tadino 28

Gubbio 28

Narni 29

Orvieto 30
Todi 31
Altri servizi urbani e suburbani 31
Customer Satisfaction servizi urbani 32
5. Servizi autobus extraurbani 34
Customer Satisfaction servizi extraurbani 34
6. Indicatori di qualità dei servizi su gomma 36
7. Servizi di navigazione Lago Trasimeno 40
Indicatori di qualità dei servizi di navigazione 40
Customer Satisfaction servizi di navigazione 41
8. Link e servizi turistici 43
Umbria Airlink 43
Assisi Link 44
Marmore Link e Piediluco Link 44
Orvieto Link 45
Spoleto Link 45
Narni Link 46
Todi Link 46
Montefalco-Bevagna Link 46
Norcia Link 46
Cascia Link 47
Gubbio Link 47
Umbria.GO 48
Servizi turistici stagionali 49
Servizio di noleggio 50
9. Informazione e comunicazione con la clientela 51

Uffici Relazioni con il Pubblico | Informazioni, reclami e suggerimenti.....51
Autostazione Piazza Partigiani 51
Sito internet.....52
Altri strumenti di informazione.....52
Noleggi.....54
10. Titoli di viaggio 55
Le rivendite di biglietti e abbonamenti.....55
Acquista il biglietto su SALGO 55
Come sottoscrivere un abbonamento 56
Abbonamenti scolastici digitali 57
La campagna abbonamenti scolastici.....58
Pass TPL UMBRIA-UNIPG diventa Umbria Vai.....58
Condizioni contrattuali per il rilascio ed utilizzo dell'abbonamento.....60
11. Condizioni di trasporto 63
1. Ambito di applicazione 63
2. Contratto di trasporto e obbligo di trasporto.....64
3. Canali di informazione 64
4. Orari del servizio.....65
5. Ammissione al servizio 65
6. Titoli di viaggio 65
7. Acquisto titoli di viaggio.....66
8. Utilizzo dei titoli di viaggio 67
9. Norme di utilizzo dei servizi 70
10. Obblighi e responsabilità del passeggero 74
11. Diritti dei passeggeri 75
12. Rimborsi.....80

13. Oggetti smarriti 84
14. Foro competente.....85
15. Diritti di proprietà intellettuale.....85
16. Altre disposizioni rilevanti.....85
17. Protezione dei dati personali.....86
18. Rinvio.....86
12. Associazioni dei Consumatori 87

Carta dei Servizi BUSITALIA - SITA NORD S.R.L.
2026 | Versione integrale

Aggiornata a Ottobre 2026

CDS BU 26 C

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

RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI:

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

RIFERIMENTI NORMATIVI DIRITTI DEI VIAGGIATORI:

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

RIFERIMENTI NORMATIVI REGIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI

- Legge regionale n. 37/98, legge regionale n. 5/2012 e successive modifiche e integrazioni.

1. La Carta dei Servizi

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

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

Principi fondamentali

Uguali diritti

Tutti i Clienti di Busitalia 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 garantisce un servizio continuo e regolare così come indicato dal programma di esercizio. Tutte le variazioni programmate del servizio vengono ampiamente comunicate alla clientela. Per le interruzioni dovute a casi fortuiti o

eventi di forza maggiore, viene garantita la massima tempestività nella diffusione dell'informazione.

Partecipazione e ascolto

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

Efficienza ed efficacia

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

Diritti dei clienti

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

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

- **non discriminazione** basata sulla cittadinanza, in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri;
- trattamento non discriminatorio nei confronti di **persone con disabilità e a mobilità ridotta** nonché risarcimento finanziario per perdita o danni subiti dalle attrezzature per la mobilità in caso di incidente;

- norme minime sulle **informazioni sul viaggio** offerte a tutti i passeggeri prima e durante il viaggio stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure online;
- un **meccanismo per il trattamento dei reclami** predisposto dai vettori e a disposizione di tutti i passeggeri;
- organismi nazionali indipendenti in ciascun paese dell'UE con il compito di **applicare** il regolamento e, se opportuno, comminare sanzioni.

Il Regolamento UE n. 181/2011 del 16 febbraio 2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus. Ai sensi dell'art. 25, paragrafo 1 e 2 del predetto regolamento, le informazioni sui diritti dei passeggeri sono pubblicate sul sito internet www.fsbusitalia.it nonché mediante affissione presso le autostazioni del vettore.

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

Gli indicatori presentati nelle pagine seguenti sono stati individuati osservando criteri e metodologie di calcolo previste da apposita procedura del Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza.

Busitalia ha un Sistema di Gestione Qualità conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

2. Busitalia in Umbria

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.

In Umbria, Busitalia è attiva nei servizi di seguito indicati.

Servizio gomma

La società ha trasportato nell'anno 2025 con i propri autobus circa 39,2 milioni di persone e ha percorso circa 19,7 milioni di chilometri tra:

- servizi urbani a Perugia, Terni, Spoleto, Amelia, Assisi, Città di Castello, Foligno, Gualdo Tadino, Gubbio, Montefalco, Narni, Nocera Umbra, Norcia, Orvieto, Spello, Todi, Trevi e Umbertide;
- servizi extraurbani in tutta la regione.

Servizi a mercato e sostitutivi dei treni regionali

Oltre ai servizi di TPL, la società ha operato nel 2025 anche nei seguenti ambiti:

- servizi di noleggio con conducente;
- servizi turistici stagionali per alcune località di mare, termali e altre località di interesse turistico, sia in Umbria che nelle regioni limitrofe;
- servizi su gomma sostitutivi del servizio ferroviario nazionale per conto di Busitalia Rail Service;
- servizi su gomma sostitutivi del servizio ferroviario regionale.

Servizio navigazione sul Lago Trasimeno

Busitalia gestisce, attraverso un obbligo di servizio con la Provincia di Perugia, il servizio di navigazione Lago Trasimeno per persone e merci, collegando le Isole Maggiore e Polvese con le località di Castiglione del Lago, Passignano sul Trasimeno, San Feliciano e Tuoro.

La Società impegna su tali rotte 8 motonavi con le quali nell'anno 2025 ha trasportato circa 293.000 passeggeri.

Busitalia inoltre provvede, tramite l'utilizzo di draghe, taglierine e pontoni da lavoro, alla manutenzione su commessa delle rotte, degli attracchi e dei canali adduttori.

Mobilità alternativa

La società gestisce nella regione i principali percorsi di mobilità alternativa presenti in alcune delle più note città umbre: Perugia, Spoleto, Orvieto, Foligno, Amelia e Corciano.

Complessivamente i sistemi di mobilità alternativa gestiti da Busitalia sono così costituiti:

- 8 percorsi di trasporto pubblico costituiti da scale mobili, tappeti mobili ed ascensori (4 a Perugia e 3 a Spoleto);
- 1 funicolare (Orvieto);
- 1 sistema di trasporto Minimetrò (Perugia), di cui Busitalia effettua la gestione operativa, con annessi ascensori di stazione e limitrofi oltre agli impianti di risalita - scale mobili e ascensore inclinato - per il collegamento della stazione terminale Pincetto con il centro storico di Perugia. Il sistema di trasporto automatico su sede fissa collega, attraverso sette stazioni, l'area a parcheggio di Pian di Massiano con la stazione FS Fontivegge e il centro storico della città;
- 1 ascensore (Amelia, attivo fino al 10/04/2026);
- 1 ascensore (Foligno);
- 2 ascensori (Corciano).

In totale gli impianti ettometrici di trasporto in uso pubblico gestiti sono 136, che comprendono la funicolare di Orvieto ed il Minimetrò di Perugia.

Con gli impianti di mobilità alternativa, Busitalia ha trasportato nell'anno 2025 circa 12,9 milioni di passeggeri.

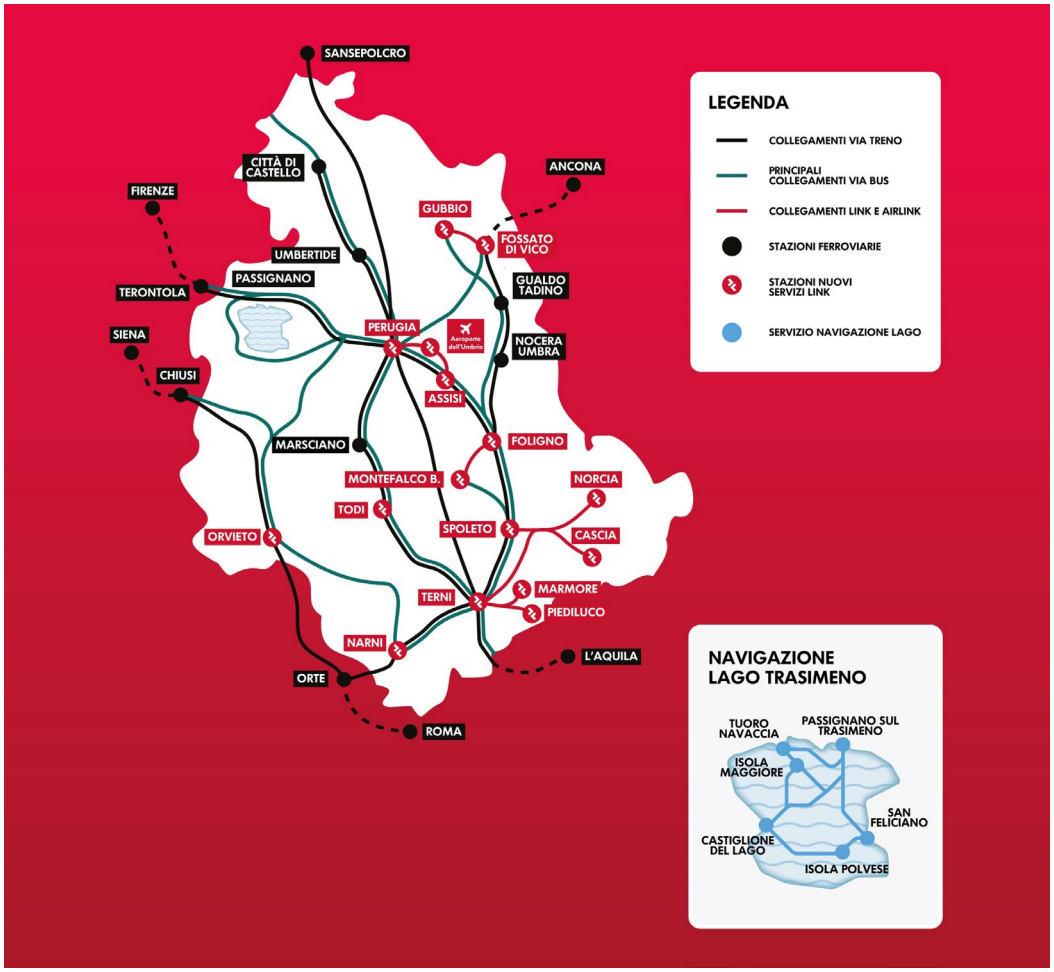
Parcheggi

Busitalia gestisce direttamente parcheggi della città di Spoleto, sia di superficie che di struttura, per un totale di 3.107 posti, così ripartiti:

- 1.500 posti auto in superficie;
- 942 posti auto in struttura;
- 18 posti camper;
- 23 posti bus.

Noleggio

La società mette a disposizione dei propri clienti la possibilità di noleggiare autobus e motonavi.



3. Dati sul servizio

SERVIZIO SU GOMMA	DATI AL 31/12/2025
Percorrenza TPL (km annui)	**19.738.000**
Città servizi urbani	**18**
Linee servizi extraurbani	**147**
Passeggeri trasportati servizi gomma	**39.196.000**
Autobus	**680**
autobus extraurbani	403
autobus urbani e suburbani	236
autobus da noleggio	41

SERVIZIO DI NAVIGAZIONE	DATI AL 31/12/2025
Percorrenza (km equivalenti)	**70.780**
Passeggeri trasportati	**293.000**
Motonavi trasporto passeggeri	**8**
*di cui 1 in comodato d'uso e 1 adibita anche al trasporto merci	
Altri mezzi servizio navigazione	
motobarche da lavoro	3
motoscafo	1
draghe (di cui 2 in comodato d'uso)	3
taglierine	3
piattaforma battipali	1
gru a cavaliere	1

MOBILITÀ ALTERNATIVA	DATI AL 31/12/2025
Percorsi di mobilità alternativa composti da scale mobili, tappeti mobili, Minimetrò e ascensori	**13**
Perugia	4
Spoleto	3
Funicolare Orvieto	1
Minimetrò Perugia (sistema integrato con annessi impianti di collegamento - scale mobili - ascensori - ascensore inclinato)	1
Ascensori Corciano	2
Ascensore Amelia (fino al 10/04/2026)	1
Ascensore Foligno	1
Passeggeri trasportati	**12.928.000**

PERSONALE BUSITALIA UMBRIA	DATI AL 31/12/2025
Totale	**1.129**

Traguardi raggiunti e progetti realizzati

Il 2025 è stato caratterizzato da un impegno per rafforzare, aumentare e migliorare l'offerta di servizi rivolti ai vari segmenti di clientela; specifiche azioni sono state introdotte per incentivare la domanda di mobilità turistica nazionale ed internazionale in occasione degli appuntamenti del Giubileo 2025.

Filo conduttore di tutte le iniziative è stata la crescente collaborazione con Trenitalia, resa possibile dalla nuova governance societaria che vede in Trenitalia il socio unico di Busitalia, che ha agevolato le sinergie e ha dato maggiore concretezza ad una visione integrata del sistema della mobilità: treni e autobus oggi sono parti coordinate di un unico sistema di mobilità integrato, in grado di accompagnare le persone durante tutte le fasi del viaggio.

Per agevolare il raggiungimento delle principali mete giubilari in Umbria sono state introdotte progressivamente significative novità in ambito Trasporto Pubblico Locale, per offrire ai pellegrini ed ai cittadini soluzioni di mobilità integrate, efficienti e sostenibili:

- aumentata la frequenza del servizio Assisi Link e Orvieto Link;
- attivati nuovi collegamenti Link (Todi Link, Gubbio Link, Cascia Link, Norcia Link) che si sono aggiunti ai servizi link già attivi (Umbria Airlink, Assisi Link, Orvieto Link, Spoleto Link, Marmore Link, Piediluco Link, Narni Link);
- nel periodo estivo sono stati attivati collegamenti integrati dalle principali stazioni ferroviarie dell'Umbria per Bevagna, Montefalco e Città della Pieve;
- istituito un nuovo collegamento sperimentale (linea E) da Assisi Centro all'Eremo delle Carceri;
- rimodulato e potenziato il servizio Umbria Airlink che collega l'aeroporto internazionale dell'Umbria San Francesco alle città di Perugia e Assisi;
- introdotto da ottobre l'acquisto contactless del biglietto urbano di Assisi e del servizio Umbria Airlink a bordo con carta di credito/debito.

Per incentivare la mobilità pubblica locale dei giovani universitari, in Umbria è stato riproposto il Pass TPL UMBRIA-UNIPG 2025/26: un abbonamento digitale integrato, valido sui servizi di Trasporto Pubblico Locale urbani ed extraurbani della regione Umbria, sul Minimetrò Perugia, sulla funicolare di Orvieto e sulla linea ferroviaria Sansepolcro – Terni e Perugia San Giovanni-Perugia Sant'Anna; l'iniziativa ha riscosso un grande successo con oltre 17mila adesioni.
Sempre a sostegno della domanda di trasporto pubblico locale, grazie alla costruttiva collaborazione con gli Enti Locali, nel corso dell'anno sono state rinnovate le iniziative volte a promuovere l'utilizzo sistematico dei servizi attraverso importanti scontistiche ed agevolazioni nel pagamento:

- lo "sconto Euro 100 Terni", riservato ai residenti di Terni per l'acquisto di un abbonamento annuale urbano Terni o extraurbano;
- lo "sconto Euro 180 Narni" per l'acquisto di un abbonamento annuale urbano Narni o extraurbano;
- opzioni di pagamento dell'abbonamento sul portale Busitalia per dare la possibilità di accedere a forme di rateizzazione degli abbonamenti annuali studente.

Le varie iniziative di cui sopra sono state accompagnate e promosse attraverso un'intensa attività di comunicazione veicolata attraverso comunicati e/o conferenze stampa e campagne di informazione e pubblicitarie.

4. Servizi urbani

Perugia

Attraverso i molteplici sistemi di trasporto gestiti a Perugia da Busitalia (autobus, Minimetrò, scale mobili e ascensori), il cittadino e i visitatori possono raggiungere, direttamente o tramite coincidenze, tutti i punti nevralgici della città.

Il trasporto pubblico urbano con autobus

Busitalia svolge il servizio di trasporto pubblico urbano con **20 linee primarie** e **39 linee secondarie**, che garantiscono i collegamenti tra il centro storico, le aree esterne e i diversi quartieri della città, fino a raggiungere i comuni limitrofi.

I titoli di viaggio nel servizio urbano di Perugia

Il **biglietto UP - Unico Perugia** permette di viaggiare:

- su tutte le **linee Busitalia del servizio urbano** di Perugia e Corciano;
- su tutte le **linee Busitalia del servizio extraurbano** all'interno del territorio dei comuni di Perugia e Corciano per i cittadini ivi residenti;
- sul **Minimetrò**;
- su tutte le **linee ACAP** (telebus e buxi) del servizio urbano di Perugia e Corciano;
- sui servizi ferroviari svolti da **Trenitalia**, all'interno del Comune di Perugia nelle stazioni di Sant'Anna, Pallotta, Piscille, Ponte San Giovanni, Balanzano, San Martino in Campo, Pretola, Ponte Felcino, Villa Pitignano, Ponte Pattoli, Ramazzano, San Bartolomeo, Solfagnano, Palazzaccia, Fontivegge, Università Ingegneria, Capitini, Silvestrini, Ellera.

A seguito della mancata adesione del Comune di Torgiano alla Comunità tariffaria UP - Unico Perugia, **dal 1° settembre 2026 i titoli di viaggio UP non sono più validi per l'utilizzo delle linee extraurbane Busitalia da e per il Comune di Torgiano.**

Per qualsiasi tratta, sia con autobus che treno, **fuori di tale territorio è fatto divieto di cumulare durante il percorso i titoli di viaggio UP con quello del treno o bus extraurbano e viceversa.**

I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Perugia

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

Le scale mobili di Perugia

Busitalia gestisce i percorsi pedonali meccanizzati che collegano il centro storico di Perugia con la base dell'acropoli.
I percorsi delle scale mobili e gli ascensori, tutti ad accesso gratuito, rappresentano il sistema alternativo di mobilità collettivo della città.

- Percorso scale mobili: piazza Partigiani - piazza Italia (10 scale mobili).
- Percorso scale mobili: piazzale della Cupa - via dei Priori (5 scale mobili).
- Percorso scale mobili: piazzale Europa - piazzale Bellucci - Corso Cavour (12 scale mobili).
- Percorso scale mobili: Stazione Pincetto del Minimetrò - via della Rupe (6 scale mobili).
- 12 ascensori presso le stazioni del Minimetrò.
- 1 ascensore inclinato: Stazione Pincetto del Minimetrò - Via della Rupe.
- Ascensore e 2 montascale: via Mario Angeloni - Piazza del Bacio.
- 2 ascensori: galleria Kennedy - Stazione Pincetto del Minimetrò.

Nel complesso sono gestiti nel Comune di Perugia:

- n° 33 scale mobili;
- n° 15 ascensori;
- n° 1 ascensore inclinato.

SCALE MOBILI	DALL'ULTIMA DOMENICA DI OTTOBRE AL 31 MAGGIO	DAL 1° GIUGNO ALL'ULTIMA DOMENICA DI OTTOBRE
Scale mobili Piazza Partigiani - Piazza Italia	6:15 - 1:45	6:15 - 2:00
Scale mobili Piazzale Cupa - Via dei Priori	6:45 - 1:45	6:45 - 2:00
Scale mobili Piazzale Europa - Piazza Bellucci (Staz. Sant'Anna)	7:00 - 22:00	7:00 - 2:00
Scale mobili Piazza Bellucci (Stazione Sant'Anna) - Corso Cavour	7:00 - 22:00	7:00 - 2:00

Il Minimetrò di Perugia

Attraverso il Minimetrò, di cui Busitalia effettua la gestione operativa per conto della società Minimetro S.p.A., è possibile raggiungere il centro storico dai quartieri a ovest della città.

Il sistema si integra con gli altri sistemi di trasporto di Perugia, consentendo al cittadino la possibilità di scegliere il percorso più idoneo alle proprie esigenze utilizzando lo stesso titolo di viaggio UP.

Per ogni informazione sul servizio offerto dal sistema è possibile rivolgersi alla società Minimetro S.p.A.

Per le informazioni sulle linee e sugli orari di Perugia è possibile accedere alla sezione Umbria del sito **www.fsbusitalia.it** o contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

- telefonando al numero 075 9637637
- inviando una e-mail all'indirizzo **clienti.perugia@fsbusitalia.it**

Alle paline di fermata è inoltre possibile consultare gli orari affissi inquadrando il QR code presente nelle tabelle.

Terni

Il trasporto pubblico urbano con autobus

Busitalia svolge il servizio di trasporto pubblico urbano con **20 linee primarie e 7 linee secondarie.**

A Terni è inoltre attivo il servizio flessibile a chiamata **BUSTER**, che potenzia il trasporto di linea urbano a Terni ed è progettato per muoversi all'interno della zona di Salvaguardia Ambientale, non accessibile al traffico privato.

Grazie alla collaborazione tra Trenitalia e Busitalia è inoltre possibile viaggiare con **Marmore Link** e con **Piediluco Link**, servizi combinati treno + bus che utilizzano un unico biglietto per raggiungere rispettivamente la Cascata delle Marmore e il Lago di Piediluco.

I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Terni

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

Sconto di euro 100,00 su abbonamenti annuali | Residenti Comune di Terni

I residenti del Comune di Terni hanno diritto, per l'annualità 2025-2026, allo sconto di € 100,00 sull'acquisto dell'abbonamento annuale urbano Terni o dell'annuale extraurbano linea Terni - Narni.

Lo sconto di € 100,00 si applica al momento dell'acquisto delle seguenti tipologie di abbonamento:

- annuale ordinario;
- annuale scolastico;
- annuale Over 65.

L'agevolazione è attiva anche per gli abbonamenti scolastici urbani sottoscritti online sul portale dedicato.
Lo sconto di € 100,00 è un'agevolazione soggetta a limitazioni secondo le disponibilità stanziate dall'Ente promotore, Comune di Terni.

Per le informazioni sulle linee e sugli orari di Terni è possibile accedere alla sezione Umbria del sito **www.fsbusitalia.it** o contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

- telefonando al numero 0744 492703
- inviando una e-mail all'indirizzo **clienti.terni@fsbusitalia.it**

Alle paline di fermata è inoltre possibile consultare gli orari affissi inquadrando il QR code presente nelle tabelle.

Spoleto

Il servizio di trasporto urbano

Nella città di Spoleto Busitalia svolge il servizio pubblico urbano con **17 linee primarie e 25 linee secondarie.**
Grazie alla collaborazione tra Trenitalia e Busitalia a Spoleto è anche disponibile **Spoleto Link**, la soluzione intermodale treno + bus + percorso meccanizzato dedicata a quanti scelgono di raggiungere Spoleto lasciando l'auto a casa.
I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui al capitolo "Titoli di viaggio" o a bordo autobus a tariffa maggiorata.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Spoleto

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

La mobilità alternativa di Spoleto

Il sistema della mobilità alternativa di Spoleto consente di raggiungere il centro cittadino tramite percorsi meccanizzati, a partire da aree di sosta situate nella parte

esterna della città, con un'offerta di circa 950 posti auto. Il sistema rende la città storica "accessibile", facilmente percorribile a piedi nell'arco di 10 - 15 minuti.
Gli impianti di mobilità alternativa comprendono:

- 22 scale mobili,
- 20 tappeti mobili,
- 22 ascensori (15 esercizio pubblico e 7 esercizio privato).

Le uscite dei percorsi sono all'interno di edifici pubblici o di interesse pubblico e non impegnano spazi urbani (piazze o vie), con un conseguente impatto ambientale minimo.
Le tariffe dei parcheggi sono consultabili nella sezione Umbria del sito www.fsbusitalia.it.

Spoletosfera

Il percorso meccanizzato Spoletosfera è situato sul lato sud della città ed è accessibile dalla via Flaminia. Il punto di partenza è il parcheggio multipiano coperto, completamente automatizzato, realizzato su tre livelli, per un totale di 420 posti auto.
Dal piano 3 del parcheggio si accede al percorso meccanizzato, inserito nell'ipogeo di via Matteotti. All'interno sono installati 8 tappeti mobili, distribuiti in 4 coppie.
Il percorso ha una lunghezza di circa 270 metri, 170 dei quali sono percorribili su tappeti mobili. Gli spostamenti verticali sono agevolati dalla presenza complessiva di 6 ascensori, grazie ai quali la struttura è fruibile senza alcuna barriera architettonica.

ORARI SPOLETOSFERA	
Parcheggio	feriali e festivi 0:00 - 24:00
Percorso meccanizzato con tapis roulant	
orario invernale 2 novembre - 31 maggio	da lunedì a venerdì: 7:00 - 20:30 prefestivi e festivi: 8:30 - 20:30
orario estivo 1° giugno - 1° novembre	da lunedì a venerdì: 7:00 - 20:30 prefestivi e festivi: 8:00 - 23:00

Ponzianina - Rocca

Il percorso meccanizzato Ponzianina – Rocca è situato nel lato nord-est di Spoleto e collega la parte inferiore del centro cittadino con la parte più alta del Centro Storico.

L'area di parcheggio adiacente all'inizio del percorso può ospitare autovetture, camper e autobus.

Il percorso meccanizzato è composto da 16 scale mobili e 4 ascensori.

Le scale mobili, disposte in otto coppie al fine di consentirne l'utilizzo sia in salita sia in discesa, coprono un dislivello di 84 metri, collegando il ponte della Ponzianina con il Giro della Rocca, in un'ambientazione suggestiva all'interno delle mura medioevali.

A metà percorso sono presenti due uscite intermedie, che collegano aree altrimenti difficilmente raggiungibili.

Il percorso meccanizzato prosegue fino al Giro della Rocca, con una vista panoramica sulla Rocca Albornoziana e sulla vallata sottostante. Da qui è possibile percorrere a piedi le vie della parte superiore del Centro Storico, arrivando direttamente al Duomo di Spoleto ed al Ponte delle Torri, mentre proseguendo il percorso si accede ad una galleria di circa 70 metri che dà accesso, senza barriere architettoniche, agli ascensori adibiti all'ingresso al parco della Rocca (circa 40 metri di dislivello).

ORARI PONZIANINA	
Parcheggio	feriali e festivi 0:00 - 24:00
Scale mobili	
Ponzianina - Giro della Rocca	
orario invernale 2 novembre - 31 maggio	da lunedì a venerdì: 7:30 - 20:00 prefestivi e festivi: 8:30 - 20:30
orario estivo 1° giugno - 1° novembre	da domenica a giovedì e festivi: 7:15 - 20:30 venerdì e prefestivi: 7:15 - 23:00
Ascensori	
Piazza della Signoria	
orario invernale 2 novembre - 31 maggio	da lunedì a venerdì: 7:30 - 20:00 prefestivi e festivi: 8:30 - 20:30
orario estivo 1° giugno - 1° novembre	da domenica a giovedì e festivi: 7:15 - 20:30 venerdì e prefestivi: 7:15 - 23:00
Giro della Rocca - Rocca Albornoziana	da lunedì a giovedì: 8:00 - 19:30 sabato, domenica, prefestivi e festivi: 8:30 - 19:30

Posterna

Il percorso meccanizzato Posterna è situato nel lato ovest ed è accessibile da via Martiri della Resistenza e dal centro cittadino. Al punto di partenza del percorso è presente un parcheggio coperto su tre livelli, completamente automatizzato dal punto di vista funzionale, con una capacità totale di 454 posti auto, di cui 9 riservati alle persone con disabilità.

La galleria Posterna si sviluppa per circa 670 metri sotto il centro storico di Spoleto e costituisce il tratto principale del percorso meccanizzato, che nel complesso è composto da 12 tappeti mobili, 6 scale mobili e 15 ascensori.

Lungo la galleria sono presenti quattro uscite che consentono, per mezzo di ascensori, di tornare in superficie. Ciascuna uscita serve una delle principali piazze del centro storico:

- Percorso meccanizzato (tapis roulant + ascensori) con uscite presso Teatro Nuovo, Piazza Pianciani (inizio Corso Mazzini), Via A. Saffi (a 50 metri da Piazza Duomo, Piazza del Mercato e Piazza del Municipio), Via Gattapone (a 100 metri dall'ingresso del tunnel che porta agli ascensori per visitare la Rocca Albornoziana, a 10 metri da Piazza Campello).
- Uscite/entrate pedonali per il parcheggio sono presso Via Posterna (a 200 metri da Corso Garibaldi), Via Interna delle Mura (a 100 metri dalla fermata degli autobus sita in Via Martiri della Resistenza), Piazza Moretti; dall'interno del parcheggio ci sono gli ascensori e le scale mobili (a 50 metri da Piazza Torre dell'Olio e a 300 metri dal Chiostro San Nicolò), Vicolo San Giovanni (a 20 metri dalla Torre dell'Olio).

L'ingresso veicolare del parcheggio è situato in Via Interna delle Mura ed è accessibile dalla stessa via, da Via Posterna e da Viale Martiri della Resistenza.

ORARI POSTERNA	
Parcheggio	feriali e festivi 0:00 - 24:00
Percorso meccanizzato	
orario invernale 2 novembre - 31 maggio	da lunedì a giovedì e festivi: 7:00 - 21:00 venerdì e prefestivi: 7:00 - 24:00
orario estivo 1° giugno - 1° novembre	da lunedì a giovedì e festivi: 7:00 - 23:00 venerdì e prefestivi: 7:00 - 1:00

I parcheggi di superficie

A Spoleto Busitalia gestisce anche parcheggi di superficie, dislocati in vari punti della città.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del sistema di parcheggi di Spoleto

Gli abbonamenti per i parcheggi di Spoleto si possono acquistare presso la Biglietteria Busitalia di Spoleto, in Piazza Polvani (interno Stazione ferroviaria).
A partire dal 1° marzo 2025, le tariffe dei parcheggi di struttura e di superficie di Spoleto sono inoltre state aggiornate, secondo quanto deliberato dal Comune di Spoleto.

Per le informazioni sulle linee e sugli orari di Spoleto è possibile accedere alla sezione Umbria del sito **www.fsbusitalia.it** o contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

- telefonando al numero 075 9637637
- inviando una e-mail all'indirizzo **clienti.perugia@fsbusitalia.it**

Alle paline di fermata è inoltre possibile consultare gli orari affissi inquadrando il QR code presente nelle tabelle.

Amelia

Nella città di Amelia Busitalia svolge il servizio pubblico urbano con **3 linee**.
I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Amelia

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

La mobilità alternativa

Ad Amelia Busitalia gestisce l'ascensore del Sant'Uffizio, che collega Piazza XXI Settembre con Piazzale Boccarini. L'ascensore è aperto tutti i giorni feriali, dalle 7:00 alle 19:30. Il servizio è gratuito. A partire dal 10 aprile 2026 l'ascensore è posto fuori servizio, per scadenza della vita tecnica dello stesso.

Per le informazioni sulle linee e sugli orari di Amelia è possibile accedere alla sezione Umbria del sito **www.fsbusitalia.it** o contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

- telefonando al numero 0744 492703
- inviando una e-mail all'indirizzo **clienti.terni@fsbusitalia.it**

Alle paline di fermata è inoltre possibile consultare gli orari affissi inquadrando il QR code presente nelle tabelle.

Assisi

Nella città di Assisi il servizio urbano è costituito da **4 linee primarie e 4 linee secondarie**.

È attivo inoltre **Assisi Link**, il servizio treno + bus di Trenitalia e Busitalia che collega il centro di Assisi con tutta l'Italia.

I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Assisi

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

Modalità di acquisto CONTACTLESS

A partire da Ottobre 2025, su tutti gli autobus del servizio urbano di Assisi è possibile acquistare il biglietto urbano a € 1,30 con una modalità alternativa: una volta saliti a bordo, è necessario avvicinare la carta di pagamento contactless

all'apposito dispositivo, ottenendo così sul proprio dispositivo un biglietto valido per viaggiare.

Per maggiori informazioni visita la pagina dedicata

Città di Castello

A Città di Castello Busitalia svolge il servizio pubblico urbano con **7 linee primarie e 11 linee secondarie**.

I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Città di Castello

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

Foligno

A Foligno Busitalia svolge il servizio pubblico urbano **con 19 linee primarie, 32 linee secondarie e un ascensore** che collega il Plateatico, Largo Falcone e Borsellino, al sottopasso pedonale.

I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Foligno

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

Gualdo Tadino

Nella città di Gualdo Tadino il servizio urbano è costituito da **2 linee**.

I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Gualdo Tadino

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

Gubbio

Nella città di Gubbio il servizio urbano è costituito da **3 linee**; è disponibile anche il servizio di **Navetta gratuita centro storico di Gubbio**, organizzato in collaborazione con il Comune di Gubbio, per collegare i punti strategici della Città dei Ceri e per ridurre l'utilizzo del mezzo privato nel centro storico, salvaguardando il patrimonio storico-architettonico della Città.

È inoltre attivo, dal 26 luglio 2025, **Gubbio Link**, il servizio treno + bus di Trenitalia e Busitalia che collega la città con tutta l'Italia.

I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Gubbio

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

Per le informazioni sulle linee e sugli orari di Assisi, Città di Castello, Foligno, Gualdo Tadino e Gubbio è possibile accedere alla sezione Umbria del sito **www.fsbusitalia.it** o contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

- telefonando al numero 075 9637637
- inviando una e-mail all'indirizzo **clienti.perugia@fsbusitalia.it**

Alle paline di fermata è inoltre possibile consultare gli orari affissi inquadrando il QR code presente nelle tabelle.

Narni

Nella città di Narni Busitalia svolge il servizio pubblico urbano con **2 linee**.

È disponibile anche **Narni Link**, il servizio intermodale treno+bus, con interscambio a Narni stazione, che rende più facile ed ecologico raggiungere il centro storico della cittadina medievale da tutte le località dell'Umbria e delle regioni italiane.

I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Narni

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

Sconto di euro 180,00 su abbonamenti annuali | Comune di Narni

I Clienti Busitalia hanno diritto allo sconto di € 180,00 sull'acquisto dell'abbonamento annuale urbano Narni o dell'annuale extraurbano linea Narni - Terni.

Lo sconto di € 180,00 si applica al momento dell'acquisto delle seguenti tipologie di abbonamento:

- annuale ordinario;
- annuale scolastico;

- annuale Over 65.

L'offerta è valida per acquisti effettuati presso le biglietterie Busitalia abilitate e per l'acquisto di abbonamenti Studenti effettuati sul portale abbonamenti online Busitalia.
Lo sconto di € 180,00 è una agevolazione soggetta a limitazioni secondo le disponibilità stanziate dall'Ente promotore, Comune di Narni, e non è cumulabile con altre promozioni e/o agevolazioni.

Orvieto

Nella città di Orvieto Busitalia svolge il servizio pubblico urbano con **16 linee**.
È attivo inoltre **Orvieto Link,** il servizio intermodale treno + funicolare che rende ancora più semplice raggiungere il centro storico della Città della Rupe.
I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Orvieto

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

Funicolare

La funicolare collega la stazione ferroviaria di Orvieto scalo con il centro della città.
Gli orari del servizio sono:

- giorni feriali: dalle 07:20 alle 20:30
- giorni festivi: dalle 08:00 alle 20:30

Sulla funicolare sono utilizzabili i biglietti urbani della città.

Per le informazioni sulle linee e sugli orari di Narni e Orvieto è possibile accedere alla sezione Umbria del sito **www.fsbusitalia.it** o contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

- telefonando al numero 0744 492703
- inviando una e-mail all'indirizzo **clienti.terni@fsbusitalia.it**

Alle paline di fermata è inoltre possibile consultare gli orari affissi inquadrando il QR code presente nelle tabelle.

Todi

Nella città di Todi Busitalia svolge il servizio pubblico urbano con **4 linee primarie e 1 linea secondaria**. In particolare, la Linea E è effettuata con bus elettrici: le linee A ed E sono inoltre gratuite per i passeggeri.

È attivo inoltre **Todi Link,** il servizio intermodale treno + bus per raggiungere facilmente il centro storico della famosa cittadina umbra medievale.

I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Todi

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

Altri servizi urbani e suburbani

Oltre che nelle principali città umbre, Busitalia svolge servizi urbani e suburbani a Castiglione del Lago, Campello sul Clitunno, Magione, Marsciano, Montefalco, Nocera Umbra, Norcia, Passignano sul Trasimeno, Spello, Trevi e Umbertide.

I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti dei servizi sopra indicati sono disponibili alla pagina dedicata.

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

Per le informazioni sulle linee e sugli orari di Castiglione del Lago, Campello sul Clitunno, Magione, Marsciano, Montefalco, Nocera Umbra, Norcia, Passignano sul Trasimeno, Spello, Trevi e Umbertide è possibile accedere alla sezione Umbria del sito **www.fsbusitalia.it** o contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

- telefonando al numero 075 9637637 oppure 0744 492703
- inviando una e-mail all'indirizzo **clienti.perugia@fsbusitalia.it** o **clienti.terni@fsbusitalia.it**

Alle paline di fermata è inoltre possibile consultare gli orari affissi inquadrando il QR code presente nelle tabelle.

Customer Satisfaction servizi urbani

Nel corso del 2025 le indagini di Customer Satisfaction sono state svolte in due edizioni, una primaverile (maggio) ed una invernale (novembre), al fine di intercettare la percezione dei Clienti in due periodi distinti dell'anno.

La modalità di rilevazione ha riguardato interviste CAPI (face to face), sia in ambito urbano che in ambito extraurbano, effettuate alle fermate. Il piano di campionamento è stato di tipo stratificato per bacini e linee, con estrazione delle unità statistiche di tipo casuale.

Soddisfazione sui servizi urbani

Per i servizi urbani in Umbria sono stati intervistati 1.221 clienti sui servizi offerti nelle città di Perugia e Terni.

Gli aspetti del servizio proposti, da valutare secondo una scala da 1 a 10, hanno ottenuto le seguenti percentuali di soddisfazione, calcolate al netto delle mancate risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10:

SODDISFAZIONE	%
Servizio commerciale	92,8
Sicurezza	91,4
Comportamento del personale	91,0
Comfort	90,7
Attenzione all'ambiente	92,0
Integrazione modale	88,6
Pulizia	89,1
Informazione alla clientela	89,5
Regolarità/organizzazione	84,1
Soddisfazione complessiva	**94,3**

Il servizio di trasporto urbano in Umbria nel 2025 registra un livello di soddisfazione complessiva con valutazione «overall» pari a 94,3% di soddisfatti.

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

5. Servizi autobus extraurbani

Busitalia gestisce i servizi di trasporto extraurbano su gomma, collegando i più importanti comuni del territorio regionale.
I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui al capitolo “Titoli di viaggio” o a bordo autobus a tariffa maggiorata.

Tariffe di biglietti e abbonamenti dei servizi extraurbani e turistici

Per le informazioni sugli orari delle linee è possibile accedere alla sezione Umbria del sito www.fsbusitalia.it o contattare l’Ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

Area di Perugia

- telefonando al numero 075 9637637
- inviando una e-mail all’indirizzo **clienti.perugia@fsbusitalia.it**

Area di Terni

- telefonando al numero 0744 492703
- inviando una e-mail all’indirizzo **clienti.terni@fsbusitalia.it**

Customer Satisfaction servizi extraurbani

Nel corso del 2025 le indagini di Customer Satisfaction sono state svolte in due edizioni, una primaverile (maggio) ed una invernale (novembre), al fine di intercettare la percezione dei Clienti in due periodi distinti dell’anno.
La modalità di rilevazione ha riguardato interviste CAPI (face to face), sia in ambito urbano che in ambito extraurbano, effettuate alle fermate. Il piano di campionamento è stato di tipo stratificato per bacini e linee, con estrazione delle unità statistiche di tipo casuale.

Soddisfazione sui servizi extraurbani

Per i servizi extraurbani in Umbria sono stati intervistati 1.035 clienti.

Gli aspetti del servizio proposti, da valutare secondo una scala da 1 a 10, hanno ottenuto le seguenti percentuali di soddisfazione, calcolate al netto delle mancate risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10:

SODDISFAZIONE	%
Comportamento del personale	96,2
Sicurezza	96,5
Comfort	94,0
Servizio commerciale	96,5
Integrazione modale	90,7
Regolarità/organizzazione	87,5
Informazione alla clientela	93,9
Attenzione all'ambiente	95,0
Pulizia	88,8
Soddisfazione complessiva	**97,0**

Il servizio di trasporto extraurbano in Umbria nel 2025 registra un livello di soddisfazione complessiva con valutazione «overall» pari a 97,0% di soddisfatti.

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

6. Indicatori di qualità dei servizi su gomma

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

INDICATORI	CONSUNTIVO 2025	OBIETTIVO 2026	NOTE
Puntualità e regolarità			
Servizio TPL gomma urbano			
Corse in orario	99,93%	99,93%	
Corse con ritardo >5'	0,07%	0,07%	
Servizio TPL gomma extraurbano			
Corse in orario	99,99%	99,99%	
Corse con ritardo >15'	0,01%	0,01%	
Diffusione rete di vendita			
Servizio TPL gomma			
Rivendite	840	840	Continua a registrarsi la diminuzione delle rivendite di titoli di viaggio, a causa della chiusura di alcune attività commerciali, ma anche per la propensione crescente dei clienti all'acquisto dei titoli di viaggio sui canali digitali (App Salgo, Portale TPL Web e App Trenitalia) - da Ottobre 2025 EMV su Airlink e Linea C Assisi e da Dicembre 2025 Drop Ticket
Rivendite/km rete	0,37	0,37	
Rivendite/Comuni serviti	8,32	8,32	
Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	
Incidentalità			
Servizio TPL			
Sinistri passivi	1 ogni 88.360 Km percorsi	1 ogni 88.360 Km percorsi	

INDICATORI	CONSUNTIVO 2025	OBIETTIVO 2026	NOTE
Attenzione all'ambiente			
Servizio TPL gomma urbano			
Mezzi con motore euro 3 o superiore	100%	100%	
Servizio TPL gomma extraurbano			
Mezzi con motore euro 3 o superiore	100%	100%	

Standard minimi di qualità dei servizi

PARAMETRI	INDICATORI	STANDARD CONTRATTUALE
Affidabilità del servizio		
Puntualità*	nelle ore di punta % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 1 e 5 minuti	15,00% (ritardo) 7,50% (anticipo)
	nelle ore di morbida % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 1 e 5 minuti	8,00% (ritardo) 4,00% (anticipo)
	nelle ore di punta % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 6 e 10 minuti	5,00% (ritardo) 2,50% (anticipo)
	nelle ore di morbida % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 6 e 10 minuti	3,00% (ritardo) 1,50% (anticipo)
	nelle ore di punta % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 11 e 15 minuti	2,00% (ritardo) 1,00% (anticipo)
	nelle ore di morbida % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 11 e 15 minuti	1,00% (ritardo) 0,50% (anticipo)
	corse effettuate con ritardo/anticipo superiore ai 15 minuti	nessuna

* per corsa in ritardo si intende la corsa per la quale si siano verificati passaggi in ritardo almeno al 50% delle fermate; per corsa in anticipo si intende la corsa per la quale si siano verificati passaggi in anticipo almeno al 10% delle fermate. Inoltre, al fine di determinare l'entità del ritardo o dell'anticipo, si fa riferimento alla media aritmetica di tutti i ritardi/anticipi per ciascuna corsa.

PARAMETRI	INDICATORI	STANDARD CONTRATTUALE
Comfort e pulizia		
Caratteristiche dei mezzi	% mezzi con pianale ribassato (per servizi urbani)	50,00%
	% mezzi con età inferiore a 15 anni	50,00%
	% mezzi climatizzati o condizionati urbani	10,00%
	% mezzi climatizzati o condizionati extraurbani	30,00%
Pulizia ordinaria mezzi	numero medio interventi giornalieri per mezzi	1
Pulizia straordinaria	numero medio interventi mensili per mezzo	1
Fermate attrezzate con sedili, pensiline	% fermate (servizi urbani)	20,00%
Informazioni ed accesso alla rete		
Fermate/mezzi	% con informazioni sui punti vendita più vicini	100,00%
Punti di vendita titoli di viaggio	n° rivendite (incluse le aziendali)	1/500 abitanti

7.Servizi di navigazione Lago Trasimeno

Busitalia gestisce il servizio di navigazione Lago Trasimeno per persone e merci sulle seguenti tratte:

- **Passignano sul Trasimeno - Tuoro Navaccia - Isola Maggiore**
- **Passignano sul Trasimeno - Isola Maggiore**
- **Tuoro Navaccia - Isola Maggiore**
- **San Feliciano - Isola Polvese**
- **Castiglione del Lago - Isola Maggiore**
- **Passignano sul Trasimeno - San Feliciano**
- **Castiglione del Lago - Passignano sul Trasimeno**

Per le informazioni sulle linee e sugli orari del servizio di Navigazione sul Lago Trasimeno è possibile accedere alla sezione Umbria del sito **www.fsbusitalia.it** o contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

- telefonando al numero 075 9637637
- inviando una e-mail all'indirizzo **clienti.perugia@fsbusitalia.it**

Alle paline di fermata è inoltre possibile consultare gli orari affissi inquadrando il QR code presente nelle

Indicatori di qualità dei servizi di navigazione

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

Gli obiettivi presenti nella colonna "Standard Contrattuali" sono stati definiti in conformità al Contratto di Servizio. Nella colonna "Obiettivo 2026" vengono stabilite performances di mantenimento dei risultati raggiunti.

INDICATORI	STANDARD CONTRATTUALE	CONSUNTIVO 2025
Puntualità e regolarità		
Natanti in orario (0'-5') nelle corse di punta	90%	100%
Natanti in orario (0'-5') nelle corse rimanenti	95%	100%
Corse effettive sulle corse programmate	95%	99,86%

INDICATORI	OBIETTIVO 2025	CONSUNTIVO 2025	OBIETTIVO 2026
Diffusione rete di vendita			
Rivendite	4*	4*	4*
Rivendite/attracchi	1	1	1
*di cui 1 rivendita permanente e 3 rivendite stagionali; durante l'alta stagione per ciascun attracco è attiva una biglietteria.			
Incidentalità			
Sinistri passivi	0	1 ogni 73.376 Km percorsi	0

Customer Satisfaction servizi di navigazione

Nel corso del 2025 l'indagine di Customer Satisfaction è stata svolta a Luglio sui servizi di navigazione del Lago Trasimeno.

La modalità di rilevazione ha riguardato interviste in autocompilazione effettuate alle banchine e a bordo delle motonavi. Il piano di campionamento è stato di tipo stratificato per collegamenti, con estrazione delle unità statistiche di tipo casuale.

Soddisfazione sui servizi di navigazione

Per i servizi di navigazione in Umbria sono stati intervistati 502 clienti.

Gli aspetti del servizio proposti, da valutare secondo una scala da 1 a 10, hanno ottenuto le seguenti percentuali di soddisfazione, calcolate al netto delle mancate

risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10:

SODDISFAZIONE	%
Comportamento del personale	99,4
Sicurezza	100,0
Informazioni alla Clientela	98,6
Regolarità/organizzazione	99,8
Integrazione modale	100,0
Pulizia	96,5
Comfort	90,7
Soddisfazione complessiva	**99,0**

Il servizio di navigazione sul Lago Trasimeno nel 2025 registra un livello di soddisfazione complessiva con valutazione «overall» pari a 99,0% di soddisfatti.

Indagini a cura di Noto Sondaggi S.r.l.
Risultati complessivi della rilevazione di luglio 2025.

8. Link e servizi turistici

Umbria Airlink

Umbria Airlink è il servizio di collegamento per l'Aeroporto Internazionale dell'Umbria "San Francesco d'Assisi" dalle città di Perugia ed Assisi.

Umbria Airlink, realizzato in sinergia con Regione Umbria, prevede ogni giorno corse bus di afflusso e deflusso a tutti i voli in partenza e in arrivo all'aeroporto internazionale dell'Umbria.

Le corse collegano i punti notevoli delle città di Perugia ed Assisi con la rete ferroviaria e l'aeroporto: ogni fermata è caratterizzata dalla segnaletica Umbria Airlink.

Ciascun decollo e ciascun atterraggio sono serviti con bus dedicati, realizzando collegamenti sia dal versante nord con Perugia, sia lato sud con Assisi. Un semplice interscambio treno-bus e la rete ferroviaria congiunge l'aeroporto con importanti bacini di traffico interni alla regione, come Foligno, Terni e l'area del Trasimeno, piuttosto che limitrofi, come il Senese, l'Aretino, la Valdichiana, le basse Marche.

Le combinazioni di viaggio treno + bus per l'intera offerta aeroportuale di Perugia sono visibili sui sistemi di vendita Trenitalia; i clienti del servizio aeroportuale possono acquistare i titoli di viaggio combinati in biglietteria o alle emettitrici self-service, così come sui canali on line e presso i rivenditori autorizzati.

La tariffa dell'Umbria Airlink è di Euro 5,00, sia per i collegamenti da Perugia che per quelli da Assisi verso aeroporto e viceversa, prezzo scontato del 50% per i ragazzi 4 e 12 anni non compiuti, mentre i bambini under 4 viaggiano gratuitamente. Il biglietto può essere acquistato a bordo del bus senza maggiorazione di prezzo, presso le biglietterie Busitalia, su tutti i canali di vendita Trenitalia e sull'app SALGO.

Per maggiori informazioni sul servizio Umbria Airlink, visita la pagina dedicata

Modalità di acquisto CONTACTLESS

A partire da Ottobre 2025, su tutti gli autobus del servizio Umbria Airlink è possibile acquistare il biglietto di corsa semplice a 5,00 con una modalità alternativa: una volta saliti a bordo, è necessario avvicinare la carta di pagamento contactless all'apposito dispositivo, ottenendo così sul proprio dispositivo un biglietto valido per viaggiare.

Per maggiori informazioni visita la pagina dedicata

Assisi Link

È attivo Assisi Link, il servizio treno + bus di Trenitalia e Busitalia che collega il centro di Assisi con tutta l'Italia. Il servizio bus, in partenza dall'uscita della stazione FS di Assisi, conduce al centro storico della cittadina in circa 10 minuti, con corse in combinazione con i servizi ferroviari da e per Assisi.
Grazie ai numerosi treni regionali e di lunga percorrenza che servono quotidianamente Assisi, è possibile raggiungere la città dai capoluoghi delle Regioni limitrofe - Roma, Firenze, Ancona - oltre a scoprire altre destinazioni dell'Umbria, come Spoleto, Orvieto, Perugia e il Lago Trasimeno.
Tutti i servizi bus e treno sono equipaggiati con posti dedicati per le persone a ridotta mobilità.

Per maggiori informazioni sul servizio Assisi Link, visita la pagina dedicata

Marmore Link e Piediluco Link

Il servizio Marmore Link è il collegamento treno + bus che mette in comunicazione la Cascata delle Marmore con la città di Terni, mentre il Piediluco Link permette di raggiungere il Lago di Piediluco, in partenza dal capoluogo umbro.

All'uscita della stazione di Terni, in combinazione con i servizi ferroviari che la servono ogni giorno, corse bus arrivano e partono in direzione Cascate delle Marmore, con tempi di percorrenza di circa 20 minuti.

Sempre dalla stazione di Terni, arrivano e partono bus che conducono in poco meno di 40 minuti al Lago di Piediluco, grazie a Piediluco Link.

Per maggiori informazioni sul servizio Marmore Link, visita la pagina dedicata

Per maggiori informazioni sul servizio Piediluco Link, visita la pagina dedicata

Orvieto Link

Orvieto Link è il servizio intermodale treno + funicolare che rende ancora più semplice raggiungere il centro storico della città.
Scegliendo la stazione di "Orvieto Centro" su app e sito Trenitalia, oppure alle emettitrici Self-service, si accede direttamente agli orari ed all'acquisto del biglietto per le soluzioni di viaggio in treno + funicolare. I viaggi per Orvieto Centro sono inoltre acquistabili presso le biglietterie, agenzie di viaggio e punti vendita autorizzati Trenitalia.

Per maggiori informazioni sul servizio Orvieto Link, visita la pagina dedicata

Spoleto Link

È attivo Spoleto Link, la soluzione intermodale treno + bus + percorso meccanizzato, per raggiungere in circa 10 minuti la fermata "Posterna", ingresso del percorso meccanizzato che porta al centro storico. Il bus Spoleto Link è riconoscibile dalla speciale livrea.
Al biglietto del treno per la tratta ferroviaria prescelta, si aggiunge il costo del biglietto del servizio urbano di Spoleto, pari a € 1,30.

Per maggiori informazioni sul servizio Spoleto Link, visita la pagina dedicata

Narni Link

Il servizio intermodale treno + bus Narni Link, con interscambio a Narni stazione, permette di raggiungere più facilmente il centro storico della cittadina.
Al prezzo del treno, si aggiunge il costo di € 1,30 per il biglietto del bus; per chi viaggia localmente sul solo bus, il biglietto può essere inoltre acquistato direttamente a bordo, senza maggiorazione di prezzo, e presso le biglietterie Busitalia.

Per maggiori informazioni sul servizio Narni Link, visita la pagina dedicata

Todi Link

Con Todi Link è facilmente raggiungibile il centro storico della cittadina umbra medievale, tramite treno Regionale fino alla stazione “Todi Ponte Rio”, per poi proseguire con il bus per la fermata di “Todi Porta Orvietana” in circa 15 minuti.

Per maggiori informazioni sul servizio Todi Link, visita la pagina dedicata

Montefalco-Bevagna Link

Grazie al Montefalco-Bevagna Link, è possibile raggiungere facilmente entrambe le cittadine umbre, con il servizio combinato treno+bus.

Per maggiori informazioni sul servizio Montefalco-Bevagna Link, visita la pagina dedicata

Norcia Link

Il servizio Norcia Link permette di esplorare la Valnerina, raggiungendo la cittadina in treno fino a Spoleto e poi utilizzando il servizio autobus. A Spoleto, il bus parte dal piazzale antistante la stazione ferroviaria, con un tempo di viaggio di circa 1 ora.

Per maggiori informazioni sul servizio Norcia Link, visita la pagina dedicata

Cascia Link

Il servizio Cascia Link rende più facile il viaggio fino a Cascia, una delle principali mete dell'Umbria per il turismo religioso.
È possibile infatti raggiungere Cascia in treno fino a Terni e poi proseguire in autobus fino al centro città, con la fermata a 500 metri dalla Basilica di Santa Rita.
A Terni, Il bus parte dall'autostazione di Piazzale della Rivoluzione Francese, a 150 metri a sinistra dalla stazione FS.

Per maggiori informazioni sul servizio Cascia Link, visita la pagina dedicata

Gubbio Link

Con Gubbio Link si arriva con il treno regionale alla stazione ferroviaria di Fossato Di Vico-Gubbio; il bus del servizio intermodale parte dal piazzale antistante la stazione ferroviaria e prosegue poi fino a Gubbio Centro, in Piazza Quaranta Martiri.

Per maggiori informazioni sul servizio Gubbio Link, visita la pagina dedicata

I biglietti per i servizi:

- Umbria Airlink;
- Assisi Link;
- Marmore Link;
- Piediluco Link;
- Orvieto Link;
- Spoleto Link;
- Narni Link;
- Todi Link;
- Montefalco-Bevagna Link;
- Norcia Link;
- Cascia Link;
- Gubbio Link;

sono acquistabili in un'unica soluzione: on line sul sito web trenitalia.com o sull'app Trenitalia, ma anche alle emettitrici Self-service, presso le biglietterie di stazione e i punti vendita autorizzati.

Umbria.GO

Umbria.GO è il titolo di viaggio integrato per viaggiare senza limiti in tutta la Regione (con estensione alle stazioni FS di Orte, Chiusi e Terontola).

Con un solo titolo è possibile viaggiare in Umbria senza limitazioni di tratta su autobus urbani ed extraurbani, Minimetrò di Perugia, battelli sul lago Trasimeno, treni regionali e funicolare di Orvieto.

Umbria.GO è disponibile nei seguenti formati:

- **1 giorno** a 15,00 € (disponibile anche il biglietto Junior con ragazzi con età inferiore ai 12 anni a 7,50 €);
- **3 giorni consecutivi** a 33,00 € (disponibile anche il biglietto Junior con ragazzi con età inferiore ai 12 anni a 16,50 €);
- **7 giorni consecutivi** a 45,00 € (disponibile anche il biglietto Junior con ragazzi con età inferiore ai 12 anni a 22,50 €);
- **abbonamento 30 giorni**, con validità 1 mese solare, dalla data di convalida fino all'ultimo giorno del mese, a 120,00 €.

Umbria.GO è acquistabile nelle biglietterie Busitalia e Trenitalia della Regione Umbria e nelle rivendite autorizzate.
Il titolo di viaggio “Umbria.GO” è nominativo, personale e non cedibile. Il cliente è tenuto alla compilazione del titolo prima del primo utilizzo riportando, nell’apposito spazio posto sul retro del titolo stesso, il proprio nome per esteso.
Il titolo di viaggio deve essere convalidato prima del primo utilizzo come di seguito a seconda del mezzo utilizzato:
a terra tramite validatrici Trenitalia, validatrici UP, tornelli Minimetro di Perugia, tornelli funicolare di Orvieto, validatrice Busitalia presso il molo Passignano;
a bordo degli autobus Busitalia equipaggiati di validatrice, sempre all’atto della salita.
Il passeggero è tenuto ad esibire il titolo debitamente convalidato, unitamente ad un documento di riconoscimento in corso di validità, a richiesta del personale in servizio di guida e/o verifica.
Sul sito **www.fsbusitalia.it** sono disponibili le norme di utilizzo di Umbria.GO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti Umbria.GO

Servizi turistici stagionali

Durante il periodo estivo Busitalia offre collegamenti tra le città umbre e alcune importanti mete turistiche, all’interno e all’esterno del territorio regionale. Nel corso del 2025, in particolare, sono stati attivati i seguenti collegamenti:

- da Terni verso le località marittime di Tarquinia e Montalto di Castro, sulla costa del Mare Tirreno;
- da Spoleto verso la collina di Monteluco;
- potenziamento della linea da Norcia a Castelluccio di Norcia ed i suoi Piani.

Le informazioni sui periodi in cui i collegamenti sono attivi, sugli orari e sui relativi costi vengono pubblicati sul sito www.fsbusitalia.it

Servizio di noleggio

Busitalia offre servizi di noleggio autobus con conducente per **escursioni, manifestazioni sportive, tour organizzati, eventi**, anche in partnership con agenzie di viaggio/tour operator nazionali ed internazionali.

Noleggio traghetti sul Lago Trasimeno

Busitalia offre inoltre un'esperienza di viaggio unica e confortevole con i suoi servizi di noleggio traghetti sul Lago Trasimeno.

Per avere informazioni è possibile scrivere all'indirizzo charter@fsbusitalia.it.

Tutti i servizi a noleggio sono soggetti a verifica di disponibilità dei mezzi e fattibilità tecnica del trasporto.

9. Informazione e comunicazione con la clientela

Uffici Relazioni con il Pubblico | Informazioni, reclami e suggerimenti

Busitalia dispone in Umbria di due Uffici Relazioni con il Pubblico, a Perugia e a Terni, riservati ai rapporti diretti con i Clienti per informazioni, segnalazioni, modalità di inoltro dei reclami, suggerimenti.
I Clienti possono contattarli ai seguenti recapiti:

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DI PERUGIA
tel. 075 9637637
clienti.perugia@fsbusitalia.it
lunedì - venerdì 7:30 - 19:30; sabato 7:30 – 14:00

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DI TERNI

tel. 0744 492703
clienti.terni@fsbusitalia.it
lunedì - venerdì 8:00 - 14:00; 15:00 – 18:00

Reclami

Per reclami e suggerimenti, sono attivi i canali e le modalità pubblicate nell'apposita sezione "Reclami" del sito www.fsbusitalia.it e della presente Carta.

Autostazione Piazza Partigiani

Per assistenza, interventi manuali in caso di necessità e per l'inoltro di segnalazioni e reclami, è previsto un presidio del personale durante gli orari di apertura della biglietteria in Autostazione, nei giorni feriali dalle ore 7:00 alle ore 19:00.

Segnalazioni e reclami possono essere inviati per e-mail all'indirizzo umbria@fsbusitalia.it.

Sito internet

Il sito di Busitalia rappresenta un canale informativo costantemente aggiornato e a disposizione dei clienti.

Collegandosi alla sezione Umbria del sito www.fsbusitalia.it è possibile:

- consultare gli orari di tutti i servizi;
- consultare le tariffe e le modalità di acquisto di biglietti e abbonamenti;
- avere informazioni su rivendite Busitalia e sulle altre rivendite autorizzate presenti sul territorio regionale;
- avere informazioni sulle eventuali modifiche apportate ai servizi (percorsi, orari, scioperi…) e sulle iniziative intraprese dalla Società, attraverso l'apposita sezione dedicata alle news;
- inviare segnalazioni, reclami e suggerimenti tramite il form "Voce del Cliente";
- consultare la Carta dei Servizi;
- avere informazioni generali sull'Azienda;

Tutti gli orari e le tariffe dei servizi Busitalia relativi a trasporto urbano, extraurbano, di navigazione e di mobilità alternativa sono accessibili alle persone ipovedenti e non vedenti nelle apposite sezioni "Orari web accessibile".

Altri strumenti di informazione

I punti informativi

Sono presenti nei maggiori centri urbani del territorio umbro biglietterie gestite direttamente da Busitalia, che svolgono anche la funzione di punti informativi alla clientela.

Nella sezione Umbria del sito internet www.fsbusitalia.it sono disponibili indirizzi e orari di apertura.

Informazioni alle fermate degli autobus

I servizi su gomma effettuati da Busitalia sono segnalati da oltre 14.400 paline di fermata.

Alle fermate dei servizi autobus urbani ed extraurbani è possibile conoscere gli orari di passaggio sempre aggiornati inquadrando con il proprio smartphone il QR code presente alle paline, tramite una qualsiasi specifica applicazione gratuita. Ai capolinea principali sono inoltre disponibili i quadri orari relativi alle linee in transito.

Le pensiline presenti sulla rete di Perugia, Terni e Spoleto dispongono di appositi spazi dedicati alle informazioni sul servizio.

App SALGO

Attraverso l'app SALGO è possibile consultare gli orari dei servizi urbani ed extraurbani disponibili, visibili per linea e/o fermata.

Informazioni sul Servizio Navigazione

Vengono diffusi ad ogni cambio stagionale opuscoli relativi agli orari del Servizio Navigazione sul Lago Trasimeno, resi disponibili presso le biglietterie aziendali della navigazione e presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico.

Informazioni in ordine a variazioni dei programmi di esercizio

Eventuali variazioni ai programmi di esercizio in corso sono comunicate ai Clienti dopo l'approvazione dell'Ente Affidante tramite il sito internet aziendale, le affissioni a bordo degli autobus, nei Bus Terminal, nelle paline e pensiline e all'ingresso degli impianti di mobilità alternativa.

In alcuni casi sono emessi anche comunicati stampa trasmessi ai mass media.

Sono inoltre oggetto di informazione tempestiva alla clientela con i medesimi mezzi sopra citati gli eventuali scioperi proclamati e le iniziative istituzionali intraprese.

Busitalia informa tempestivamente la clientela sulle eventuali modifiche improvvise riguardanti il servizio erogato (interruzioni accidentali, cause di forza maggiore) e le modalità di erogazione del servizio, ivi compresa l'attivazione di servizi sostitutivi.

Noleggi

Busitalia in Umbria offre servizi di noleggio autobus con conducente e traghetti sul Lago Trasimeno, rivolti al turismo nazionale ed internazionale, mettendo a disposizione della clientela una numerosa flotta di mezzi dotati di tutti i comfort, autisti ed equipaggi selezionati dotati di grande esperienza, professionalità e disponibilità.

Contatti

E-mail

charter@fsbusitalia.it

10. Titoli di viaggio

Le rivendite di biglietti e abbonamenti

I Clienti possono acquistare i titoli di viaggio presso:

- tutte le biglietterie Busitalia;
- le biglietterie presenti nelle stazioni di Perugia Sant'Anna e Città di Castello;
- portale Tplweb Busitalia, per abbonamenti scolastici urbani, extraurbani ed extraurbani con integrazioni ai servizi urbani;
- app SALGO, per i titoli di viaggio e le linee interessate; sull'app è inoltre possibile visualizzare gli abbonamenti acquistati tramite portale Tplweb Busitalia;
- tutti i rivenditori autorizzati distribuiti sul territorio umbro (edicole, bar, tabaccherie), riconoscibili da apposito adesivo affisso nel punto vendita;
- a bordo degli autobus a tariffa maggiorata;
- a bordo dei battelli a tariffa ordinaria.

L'elenco delle biglietterie e rivendite autorizzate è consultabile nel sito internet www.fsbusitalia.it.

Acquista il biglietto su SALGO

SALGO è l'app di Busitalia in Umbria che ti consente di pianificare gli spostamenti urbani ed extraurbani con i servizi di Busitalia in Umbria e di acquistare alcune tipologie di titoli di viaggio, tra cui servizi urbani ed extraurbani e i biglietti del servizio Umbria Airlink.

Con SALGO è possibile:

- pianificare il viaggio;
- cercare le fermate;
- informarsi sui transiti alle fermate;
- acquistare il biglietto;
- accedere alle news sul servizio;
- viaggiare con Pass TPL UMBRIA-UNIPG;

- visualizzare l'abbonamento scolastico.

Per maggiori informazioni sull'app SALGO, visita la pagina dedicata.

Come sottoscrivere un abbonamento

Per la sottoscrizione degli abbonamenti, i Clienti possono recarsi presso i punti vendita abilitati riportati nel sito internet www.fsbusitalia.it.

Per la sottoscrizione dell'abbonamento il Cliente deve:

- presentare un documento di riconoscimento in corso di validità;
- redigere e sottoscrivere presso il punto vendita Busitalia la richiesta di abbonamento (o l'autocertificazione in caso di abbonamenti scolastici agevolati);
- presentare una foto formato tessera recente, in caso di primo rilascio dell'abbonamento con tessera magnetica;
- per la richiesta di abbonamenti agevolati ai sensi della L. 10/95, presentare la documentazione rilasciata dal comune di residenza attestante l'appartenenza alle categorie agevolate previste.

In occasione del primo rilascio saranno addebitate a carico del Cliente € 7,00 per la tessera magnetica.

Tale addebito è previsto anche in caso di modifica della tratta percorsa con l'abbonamento, ove risulti necessario effettuare l'emissione di una nuova tessera.

In taluni casi, in attesa dell'emissione della tessera dell'abbonamento o di ricarica della stessa, al Cliente viene rilasciata un'autorizzazione provvisoria a viaggiare, con validità limitata ad alcuni giorni.

Il Cliente dovrà restituire tale autorizzazione all'atto del ritiro dell'abbonamento presso il punto vendita in cui è stata fatta richiesta.

Abbonamenti scolastici digitali

È attivo il portale Tplweb Busitalia per l'acquisto di abbonamenti scolastici urbani, extraurbani ed extraurbani con integrazioni ai servizi urbani.

Il portale consente di acquistare l'abbonamento scolastico per sé ed anche per altre persone (es. il genitore per uno o più figli).

L'abbonamento scolastico acquistato sul portale è un abbonamento digitale, che lo studente visualizzerà sul proprio telefono nell'app SALGO: acquisti sul web, ma viaggi utilizzando l'app SALGO.

Per acquistare gli abbonamenti è necessario che l'acquirente (studente maggiorenne o genitore/tutore) crei un account sul portale Tplweb Busitalia, accessibile anche tramite apposito link all'interno dell'app SALGO: se l'acquirente ha già un account sull'app SALGO, deve utilizzare le stesse credenziali per accedere sul portale.

Al momento dell'acquisto di ogni abbonamento occorre indicare il numero di telefono del titolare dell'abbonamento scolastico; il numero di telefono è necessario per consentire allo studente di visualizzare l'abbonamento sul proprio telefono, utilizzando l'app SALGO.

L'abbonamento digitale va esibito all'autista al momento di salire a bordo dei mezzi e al personale addetto alla verifica direttamente dall'app SALGO (visualizzazione su smartphone dello studente): stampe o ricevute di pagamento dell'abbonamento non sono considerate valide per viaggiare. Per accedere al Minimetrò di Perugia e alla Funicolare di Orvieto, il viaggiatore deve avvicinare l'abbonamento digitale abilitato al lettore posto in prossimità dei punti di accesso.

Per quanto non diversamente specificato, le condizioni di utilizzo degli abbonamenti digitali sono le stesse degli abbonamenti su smart card riportate nelle condizioni di trasporto.

Per maggiori informazioni sul portale abbonamenti scolastici Umbria, visita la pagina dedicata

La campagna abbonamenti scolastici

In occasione della campagna abbonamenti scolastici, oltre alle rivendite aperte durante tutto l'anno, è prevista un'apertura straordinaria di ulteriori punti vendita dedicati. Le sedi e gli orari per l'acquisto dell'abbonamento annuale scolastico sono oggetto ogni anno di diffusa comunicazione da parte di Busitalia prima dell'inizio dell'attività scolastica.

Abbonamento annuale scolastico agevolato a € 70

Dal 27 agosto 2026, **gli studenti residenti in Umbria con ISEE ordinario, acquisito ed in corso di validità pari o inferiore a € 30.000,00,** possono acquistare l'abbonamento annuale scolastico Busitalia valido fino al 31 agosto 2027 **a soli € 70,00,** su qualsiasi tratta urbana ed extraurbana: la copertura del costo residuo è garantita dalla Regione Umbria, con risorse del Fondo Sociale Europeo. L'agevolazione è disponibile **esclusivamente online** fino al 31 maggio 2027.

Le modalità di acquisto e visualizzazione dell'abbonamento annuale scolastico agevolato sono disponibili nella pagina dedicata.

Pass TPL UMBRIA-UNIPG diventa Umbria Vai

Con l'Anno Accademico 2026 - 2027, il Pass TPL UMBRIA-UNIPG diventa **Umbria Vai.**

Umbria Vai 2026/2027 è l'abbonamento che, al costo di **€ 70,00**, consente di viaggiare illimitatamente sui servizi di Trasporto Pubblico Locale della Regione Umbria di seguito elencati: servizi TPL con autobus sia urbani che extraurbani, linea ferroviaria Sansepolcro – Terni e Perugia Ponte San Giovanni – Perugia Sant'Anna (Trenitalia), Minimetrò e funicolare di Orvieto. Sono esclusi i servizi svolti in regime diverso dal TPL (es. Umbria Airlink), il servizio di navigazione sul Lago Trasimeno ed i servizi gestiti da Trenitalia.

Umbria Vai 2026/2027 è valido dal 1° ottobre 2026 al 30 settembre 2027; è un titolo personale, non cedibile e non rimborsabile.

Chi può richiedere il PASS TPL UMBRIA-UNIPG

Sono ammessi ad usufruire dell'abbonamento Umbria Vai gli **studenti immatricolati o iscritti all'Università di Perugia e dell'Università per Stranieri di Perugia appartenenti alle seguenti categorie**:

- corsi di Laurea Triennale;
- corsi di Laurea Magistrale a ciclo unico;
- corsi di Laurea Magistrale;
- corsi di Laurea Specialistica a ciclo unico;
- corsi di Laurea Specialistica;
- corsi di Laurea di vecchio ordinamento (prima del D.M. 3 novembre 1999, n. 509);
- programma Erasmus incoming;
- studenti stranieri frequentanti l'Università degli Studi di Perugia e l'Università degli Stranieri di Perugia in ragione di altri programmi internazionali diversi dall'Erasmus;
- corsi di Dottorato di Ricerca;
- Scuole di Specializzazione di area Medica;
- Scuole di Specializzazione di Area NON Medica;
- Master di primo e di secondo livello;
- Corsi di Perfezionamento;
- corso di formazione docenti;
- corsi singoli.

Sono inoltre ammessi all'iniziativa gli studenti di: Accademia di Belle Arti, Conservatorio di Musica Morlacchi di Perugia, Conservatorio di Musica Briccialdi di Terni, Scuola Superiore per Mediatori Linguistici, Istituto Italiano Design, ITS Umbria Academy e Nuovo Istituto Design.

Le modalità di rilascio del Pass per gli studenti dell'Università degli studi di Perugia, dell'Università per Stranieri di Perugia e degli altri Istituti contemplati nella Convenzione sono disponibili nella pagina dedicata.

Condizioni contrattuali per il rilascio ed utilizzo dell'abbonamento

1. La tessera di abbonamento rilasciata dalla Società è un titolo di viaggio nominativo, personale e non cedibile a terzi, anche se facenti parte dello stesso nucleo familiare; qualsiasi abuso nel suo utilizzo può essere perseguito a norma di legge.
2. La Società non rimborsa il costo dell'abbonamento per il suo eventuale mancato utilizzo parziale o totale, salvo casi particolari oggettivamente motivati, riferiti esclusivamente all'abbonamento annuale e soggetti a valutazione della Società stessa.
3. Il cliente è tenuto a portare con sé l'abbonamento. Sin dall'inizio del viaggio, il cliente deve essere munito di un titolo di trasporto valido e deve presentarlo al momento del controllo. A bordo degli autobus, il cliente è tenuto ad esibire immediatamente l'abbonamento al conducente, il quale nell'esercizio delle sue funzioni assume veste di soggetto incaricato di pubblico servizio, per permetterne il controllo a vista; successivamente il cliente dovrà avvicinare la tessera di abbonamento alla obliteratrice per la verifica istantanea della regolarità del titolo. Il cliente che, sebbene abbonato, sia sprovvisto dell'abbonamento, dovrà comunque acquistare il biglietto per la corsa semplice.
4. Il cliente ha l'obbligo di esibire al personale ispettivo della società il titolo di viaggio. Se in fase di verifica a bordo venisse trovato sprovvisto di abbonamento o con abbonamento irregolare, non leggibile da obliteratrice o non valido, sarà tenuto al pagamento del biglietto, oltre alla sanzione prevista dall'art. 10 della legge regionale 2 settembre 1991 n. 24 e successive modifiche e integrazioni.
5. Se l'importo della sanzione non viene regolato immediatamente, il cliente è tenuto ad esibire un documento di riconoscimento valido al personale

ispettivo, il quale nell'esercizio delle sue funzioni riveste il ruolo di pubblico ufficiale, per permettere la redazione del relativo verbale di contestazione. La condotta del cliente che si rifiuti di fornire le proprie generalità per l'identificazione ovvero fornisca dichiarazioni false, costituisce comportamento perseguibile penalmente. In caso di qualsiasi violazione che rivesta carattere penale, la Società provvederà alla prescritta denuncia o querela all'autorità giudiziaria.

6. La sanzione amministrativa applicata sarà ridotta ad € 6,20, nel caso in cui il titolare dell'abbonamento dimostri il possesso del titolo, presso le biglietterie o uffici aziendali, entro 48 ore dalla contestazione, esibendo contestualmente un valido documento di riconoscimento. In caso di smarrimento, furto o deterioramento che non consenta l'identificazione del cliente, questi è tenuto a richiedere il rilascio di un duplicato. La richiesta deve essere corredata da autocertificazione in caso di smarrimento (come da apposito modulo da richiedere alle biglietterie), dalla denuncia di furto rilasciata dalle Autorità di Pubblica Sicurezza, dalla riconsegna del titolo deteriorato, nonché copia di valido documento di riconoscimento. In caso di smarrimento o deterioramento il costo del duplicato è pari a € 25,00.
7. In caso di furto, presentando copia della denuncia rilasciata dalle autorità di pubblica sicurezza, il costo del duplicato è pari a € 7,00. Si precisa che, qualora il personale di verifica dovesse contestare al cliente un abbonamento deteriorato, applicherà le sanzioni previste al precedente punto 5 e procederà al ritiro dell'abbonamento con obbligo del cliente di richiedere un duplicato presso le biglietterie. Nel caso in cui la richiesta di duplicato avvenga entro 2 giorni dalla data di contestazione, la sanzione sarà annullata, fermo restando il pagamento previsto per il rilascio del duplicato. Anche in caso di abbonamento integro ma non leggibile da obliteratrice, il cliente dovrà richiedere un duplicato, che verrà rilasciato gratuitamente. L'abbonamento smarrito o rubato, anche se ritrovato, non potrà essere più utilizzato e dovrà essere immediatamente consegnato alla Società presso la sede di emissione del duplicato. Il duplicato non è rimborsabile.

8. L'uso di una tessera di abbonamento:
    - alterata o contraffatta;
    - con foto danneggiata o dati anagrafici non leggibili;
    - intestata ad altra persona;
    - annullata per emissione di un duplicato;

    comporta il pagamento del biglietto e della relativa sanzione. In tutti i casi indicati il personale ispettivo della Società procederà al ritiro dell'abbonamento. Qualora da tali fatti sia configurabile un reato si provvederà, altresì, alla prescritta denuncia o querela all'Autorità giudiziaria. Qualora l'abbonamento venisse trovato in uso a terzi si procederà all'immediato ritiro dell'abbonamento e qualora il fatto costituisca reato si procederà alla denuncia del fatto presso le sedi competenti.
9. Per tutto quanto non espressamente previsto, si richiamano tutte le condizioni generali di trasporto disciplinate nel capitolo dedicato; pertanto, con la sottoscrizione del modulo abbonamento, il cliente dichiara di accettarne il contenuto, con l'impegno ad osservarle integralmente.
10. Il cliente si impegna a comunicare alla società qualunque cambiamento riguardante le informazioni rilasciate alla sottoscrizione del modulo abbonamento.
11. Il cliente dichiara di voler ricevere tutte le comunicazioni al proprio indirizzo di posta elettronica o all'indirizzo indicato nel modulo abbonamento.

Abbonamento scolastico

L'abbonamento scolastico ha una tariffa agevolata ed è valido per un periodo prestabilito dal 1° settembre al 31 agosto. Per il periodo estivo l'abbonamento è utilizzabile in base alle corse disponibili secondo la programmazione estiva.

11. Condizioni di trasporto

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

1. Ambito di applicazione

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

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

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

1.1. Principali fonti legislative in materia di trasporto autobus passeggeri

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

È inoltre regolato dalle misure adottate dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito ART). Costituiscono principali fonti legislative delle CGT in materia di Diritti dei Viaggiatori:

a) REGOLAMENTO (UE) N. 181/2011 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus
b) DECRETO LEGISLATIVO 4 novembre 2014, n. 169 Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.
c) Allegato A alla delibera ART n. 28/2021 "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus

possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami."

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

Le Condizioni di Trasporto sono redatte in conformità con la normativa vigente relativa ai diritti dei passeggeri e con le prescrizioni previste nel contratto o nei contratti di servizio.
Si precisa, infatti, che Busitalia gestisce i servizi di Trasporto Pubblico Locale (di seguito TPL) sulla base di uno o più specifici contratti di servizio o accordi equivalenti con l'Ente o gli Enti affidanti preposti: tali contratti definiscono in via prescrittiva le condizioni da applicare, le tariffe ed i livelli di servizio al pubblico, nonché i mezzi prescritti per l'erogazione del servizio di TPL. Busitalia esegue i servizi nel rispetto delle prescrizioni previste contrattualmente, salvo impedimenti determinati da circostanze straordinarie ed imprevedibili o di forza maggiore.
Inoltre, le Condizioni di Trasporto si ispirano a principi generali, nonché a regole di convivenza e collaborazione tra le persone che rappresentano comportamenti essenziali a garantire un servizio di qualità ed inclusivo per la comunità.
I principi generali:

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

2. Contratto di trasporto e obbligo di trasporto

Con il Contratto di Trasporto, Busitalia o sua Controllata si obbliga a titolo oneroso a trasferire persone da un luogo a un altro.
Il titolo di viaggio fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del Contratto di Trasporto. L'assenza, l'irregolarità o la perdita del titolo di viaggio non esonera il passeggero dal rispetto integrale delle Condizioni di Trasporto.

3. Canali di informazione

Busitalia garantisce l'informazione almeno attraverso i seguenti canali:

- sito internet;
- fermate principali;
- autostazioni e/o fermate principali;

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

4. Orari del servizio

L'Azienda provvede regolarmente all'aggiornamento delle informazioni sul servizio. Gli orari al pubblico possono essere variati senza preavviso per cause non preordinabili e non dipendenti da responsabilità aziendale (condizioni meteo, eventi non autorizzati, incidenti, traffico veicolare, etc.). I tempi di percorrenza e di conseguenza gli orari di arrivo, per come dichiarati e diffusi, possono subire, negli orari di punta, degli scostamenti anche sensibili.

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

Tutte le variazioni, sia permanenti che temporanee, alla programmazione del servizio sono consultabili sul sito internet aziendale www.fsbusitalia.it.

5. Ammissione al servizio

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

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

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

6. Titoli di viaggio

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

titolo di viaggio valido per il servizio, il giorno e l'ora, ove previsto. Il titolo di viaggio fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto.
Per informazioni sui titoli di viaggio, si rimanda alla sezione "Titoli di viaggio e tariffe" del sito fsbusitalia.it.

7. Acquisto titoli di viaggio

7.1. Norme generali

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

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

La vendita a bordo è svolta dal conducente/personale viaggiante; è soggetta a limitazioni dettate da esigenze di sicurezza e regolarità del servizio, pertanto ha carattere accessorio.
L'impossibilità di acquisto a bordo non esime dalle sanzioni previste a carico di chi è sprovvisto di idoneo titolo di viaggio valido.
La vendita a bordo non è prevista sul tram di Padova e sulla funicolare di Orvieto.
Il biglietto viene venduto a bordo direttamente dal conducente/personale viaggiante con le seguenti limitazioni:

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

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

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

7.2.1. Acquisto del biglietto a bordo con maggiorazione di prezzo

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

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

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

7.3. Sostituzione di biglietti danneggiati

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

8. Utilizzo dei titoli di viaggio

8.1. Convalida

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

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

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

8.2. Verifica dei titoli di viaggio

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.3. Sanzioni

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

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

Qualora il cliente non possa o non intenda pagare all'Agente Accertatore, lo stesso redigerà il relativo verbale riportando le generalità fornite dal trasgressore. In base agli articoli 494, 495 e 496 del Codice Penale, le generalità devono essere correttamente fornite. Il cliente ha diritto di inserire nel verbale la propria dichiarazione, che sottoscriverà ricevendone copia.

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

La falsificazione, l'uso di biglietti falsificati o l'alterazione dei medesimi comporterà l'applicazione delle sanzioni previste dagli art. 462, 465 e 466 del Codice Penale.
Le false dichiarazioni comporteranno l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 496 del Codice Penale.
Per le modalità di pagamento delle sanzioni e di eventuale ricorso si rimanda alla pagina dedicata sul portale fsbusitalia.it.

9. Norme di utilizzo dei servizi

9.1. Salita e discesa alle fermate

Il cliente è invitato a recarsi alla fermata con alcuni minuti di anticipo.
La salita e la discesa sono consentite esclusivamente:

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

È vietato prenotare una fermata o chiedere all'autista di scendere/salire fuori dagli spazi identificati sul percorso per le fermate dei mezzi.
Tutte le fermate degli autobus sono a richiesta:

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

Per accedere a bordo degli autobus è obbligatorio salire dalla porta segnalata. Le altre porte sono destinate alla discesa. A tale obbligo fanno eccezione la salita di passeggini, carrozzine, passeggeri con ridotta capacità motoria.
Stando sul marciapiede/banchina, rispettare la distanza di sicurezza dal bordo. Al momento di scendere dal tram, accertarsi di usare la porta dal lato giusto, in corrispondenza del marciapiede/banchina.
È vietato appoggiarsi alle porte di salita e/o discesa o accalcarsi nelle vicinanze, impedendo il normale deflusso dei viaggiatori e compromettendo le condizioni di sicurezza.

9.2. Trasporto bambini

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

9.3. Trasporto passeggini

È consentito trasportare gratuitamente carrozzine e passeggini per bambini, purché chiusi e ripiegati. I passeggini non possono occupare posti a sedere né costituire intralcio e/o pericolo per gli altri passeggeri. Passeggini e carrozzine seguono le norme previste per il trasporto bagagli.
I passeggini possono essere introdotti aperti nei mezzi solo nel caso in cui questo sia omologato per tale tipologia di trasporto, in cui è presente uno spazio dedicato. L'ingresso deve avvenire dalla porta centrale, dopo aver consentito la discesa dei passeggeri. I passeggini devono essere collocati negli appositi spazi, avere i freni bloccati, essere trattenuti dall'accompagnatore e vincolati con le modalità previste. Nel caso in cui lo spazio dedicato sia promiscuo, la priorità di utilizzo degli spazi suddetti è riservata a passeggeri con disabilità.

9.4. Trasporto animali

È sempre consentito il trasporto a titolo gratuito del cane da assistenza, anche se accompagnati da altre persone, su tutte le categorie di autobus in servizio. Un cane da assistenza è un cane che è stato addestrato individualmente in un centro autorizzato, in grado di svolgere compiti a supporto di una persona con disabilità motorie, visive e uditive,

intellettive/relazionali, di natura psichiatrica o altra condizione medica assimilabile, che accompagna e a cui è permanentemente legato.

9.4.1. Trasporto di animali di piccola taglia

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

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

9.4.2. Trasporto di animali di media taglia a pagamento

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

9.4.3. Accesso ai mezzi

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

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

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

9.5. Trasporto bagagli o colli a mano

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

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

Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o contenenti sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (quali materie ed oggetti esplosivi ed infiammabili, le materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive). Possono inoltre essere considerate bagaglio le sostanze e gli articoli confezionati per la vendita al dettaglio e destinati ad uso personale e/o domestico, per esigenze sanitarie o per attività sportive o di svago.

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

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

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

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

9.6. Trasporto biciclette e dispositivi di micromobilità nei servizi TPL

A bordo dei mezzi è consentito il trasporto di biciclette e di altri dispositivi di micromobilità non elettrici e privi di batteria, a condizione che:

- siano ripiegati, così da ridurre al minimo l'ingombro, che non deve superare le dimensioni di 80 × 110 × 45 cm, custodia inclusa;

- siano sistemati in modo da non occupare posti a sedere aggiuntivi e da non arrecare intralcio agli altri passeggeri;
- rimangano sotto la custodia e la responsabilità del proprietario per tutta la durata del viaggio.

Il trasporto di tali dispositivi è gratuito, nel limite di un solo dispositivo per ciascun passeggero munito di valido titolo di viaggio. Qualora la custodia superi le dimensioni indicate, è necessario acquistare un ulteriore titolo di viaggio.

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

9.6.1. Trasporto biciclette nei servizi dedicati BUS&BICI

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

Per informazioni e prenotazione del posto bici, consultare il sito www.fsbusitalia.it, sezione "Turismo".

10. Obblighi e responsabilità del passeggero

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

- Mantenere un comportamento corretto e civile in vettura, alle fermate e ai capolinea, non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio.
- Astenersi dal parlare al conducente durante la guida, salvo per situazioni di emergenza.
- Sorreggersi agli appositi sostegni durante la marcia della vettura.
- Evitare di fermarsi, appoggiarsi alle porte ed alle macchinette obliteratrici o intralciare in qualsiasi modo la salita, il transito e la timbratura dei passeggeri.
- Occupare un solo posto a sedere.
- Durante il viaggio, restare seduto al proprio posto, evitando di camminare e occupare la corsia centrale.
- Non consumare cibi o bevande.
- Non sporgersi dai finestrini.
- Non utilizzare i dispositivi di emergenza installati nei veicoli e come tale evidenziati, salvo in caso di grave ed incombente pericolo.

- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le misure di sicurezza stabilite dalle disposizioni vigenti. I contravventori saranno denunciati a norma di legge.
- Non portare con sé armi cariche e non smontate, salvo quanto stabilito dalle vigenti leggi in materia di detenzione, nonché di tutela della sicurezza pubblica. Le munizioni di dotazione devono essere tenute negli appositi contenitori e accuratamente custodite. Il divieto non si applica agli agenti della forza pubblica e agli addetti alla sorveglianza in servizio.
- È obbligatorio l'uso delle cinture di sicurezza a bordo dei bus provvisti per tutti i passeggeri di età superiore a 3 anni (D.lgs. 150/06).

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

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

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

11. Diritti dei passeggeri

11. DIRITTI DEI PASSEGGERI

Il Regolamento (UE) n. 181/2011 del 16 febbraio 2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus. Ai sensi dell'art. 25, paragrafo 1 e 2 del predetto

regolamento, le informazioni sui diritti dei passeggeri sono pubblicate sul sito internet nonché mediante affissione presso le autostazioni del vettore.
L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino (www.autorita-trasporti.it).

11.1. Reclami

Busitalia e le sue controllate, sia come impresa gestore di servizi di trasporto con autobus, sia come gestore di Autostazione in Veneto e Umbria, ha attivato una procedura per il trattamento dei reclami provenienti dalla clientela, con canali e con uffici dedicati.
I clienti possono inoltrare reclami, in lingua italiana o in lingua inglese, entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare; l'Azienda si impegna a fornire opportuna risposta entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo, indicando se possibile se il reclamo si intende accolto, respinto o è ancora in esame; nei casi di particolare complessità, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supererà comunque 90 giorni per i servizi autobus. Dette tempistiche possono essere inferiori secondo quanto stabilito dai Contratti di Servizio territoriali.
Per l'invio dei reclami, è disponibile online il form dedicato "Voce del Cliente", raggiungibile dalla pagina dedicata sul sito www.fsbusitalia.it, con invio automatico all'Azienda.
Il modulo Reclami è altresì scaricabile in formato PDF ed è disponibile presso le biglietterie aziendali o gli Uffici Relazione con il Pubblico, ove presenti. Può essere consegnato presso le biglietterie aziendali o presso gli Uffici Relazione con il Pubblico, inviato agli indirizzi postali dell'Azienda di riferimento tramite invio di posta raccomandata o tramite posta elettronica certificata (PEC).
I reclami che verranno esaminati devono riportare almeno:

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

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

In caso di mancata risposta al reclamo o risposta ritenuta insoddisfacente, il Cliente può:
A. utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
B. presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti;
C. proporre ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria.

A. Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie

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

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

B. Reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

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

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

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

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

C. Ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria

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

11.2. Scioperi

A norma di quanto previsto dalla L. 146/1990 modificata dalla legge 83/2000, l'azienda fornisce tempestiva comunicazione sulle modalità degli scioperi previsti. In base alla legge sopra richiamata, in caso di sciopero, è comunque garantita l'erogazione delle prestazioni indispensabili ad assicurare il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, come meglio indicati all'articolo 1, comma 2, della L. 83/2000, con un preavviso minimo non inferiore a cinque giorni, dove non diversamente indicato dai contratti di servizio, e con indicazione della durata dell'astensione dal lavoro. In caso di sciopero, sono comunque garantiti tutti i servizi in partenza dalla località di origine nelle seguenti fasce orarie di garanzia:

UMBRIA

- TPL e mobilità alternativa Provincia di Perugia: 6:00 - 9:00 e 12:00 - 15:00
- TPL e mobilità alternativa Provincia di Terni: 6:30 - 9:30 e 12:30 - 15:30

11.3. Accessibilità

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

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

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

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

Per richiedere informazioni, è possibile scrivere agli indirizzi e-mail dedicati pubblicati sul sito fsbusitalia.it, specificando nell'oggetto "Accessibilità servizi TPL".

11.3.1. Accompagnatori per persone con disabilità

Un accompagnatore viaggia gratuitamente se viene accertata la necessità di accompagnamento continuo, attestata dal 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), o da documento equivalente rilasciato dagli Enti preposti.

11.3.2. Fermate/autostazioni

L'Azienda non può influenzare le condizioni delle infrastrutture, e quindi di accesso alle persone con disabilità o a mobilità ridotta, alle fermate e autostazioni servite; a tal proposito non può essere fornita alcuna garanzia.

11.3.3. Trasporto negato

Qualora per la configurazione del mezzo o delle infrastrutture, comprese le stazioni e le fermate, dovesse essere fisicamente impossibile eseguire in modo sicuro la salita, la discesa o il trasporto della persona con disabilità o a mobilità ridotta, l'Azienda si riserva il diritto di non emettere o 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 o nel posto loro dedicato a bordo del mezzo, ove presente.

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

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

del possibile, a fornire una sostituzione temporanea per l'attrezzatura perduta o danneggiata.

11.4. Carta dei Servizi

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

12. Rimborsi

12.1. Casistiche di rimborso/indennizzo

12.1.1. Rimborsi per disservizio – AUTOBUS/TRAM

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

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

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

B) Servizi extraurbani:
- in caso di cancellazione o ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata rispetto all'orario vigente, superiore a 60 minuti;
- in caso di anticipi alla partenza dal capolinea superiori a 10 minuti rispetto all'orario vigente, ove non prevista corsa successiva entro 60 minuti.

Nessun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l'interruzione di servizio derivino da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, calamità naturali, scioperi, eventi atmosferici, condizioni critiche della viabilità ed altre emergenze imprevedibili).

Nel caso si verifichi una delle fattispecie di cui ai punti sopra indicati (A, B), la richiesta di rimborso deve essere inoltrata, in forma scritta, tramite il modulo dedicato, presso i punti di contatto della clientela o inviata tramite PEC – entro sette giorni dal verificarsi dell'evento – ed inviando a Busitalia, avendo cura di specificare l'evento che ha generato

la richiesta, la linea, la fermata di partenza e la fermata di arrivo della corsa, l'orario del servizio utilizzato e riportando nome, cognome, indirizzo, recapiti email, e allegando:

- per i titoli per cui è prevista convalida o attivazione obbligatoria:
  - per il caso di ritardo: il titolo di viaggio originale convalidato sulla corsa interessata;
  - per il caso di interruzione o anticipo nei termini descritti ai punti A e B: il titolo di viaggio originale convalidato sulla prima corsa utile successiva a quella interrotta o non fruita per transito in anticipo.
- per i possessori di abbonamento valido sulla tratta interessata, copia dell'abbonamento cartaceo e codice della tessera personale, laddove prevista.

Il rimborso è pari a:

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

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

12.1.2. Rimborsi per mancato/parziale utilizzo del servizio

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

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

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

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

La Tessera personale non è rimborsabile.

Non è prevista la sospensione dell'abbonamento.

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

La richiesta di rimborso può essere presentata da:

- l'intestatario dell'abbonamento se maggiorenne;
- dal genitore/tutore in caso di minorenne;
- da un delegato dagli aventi diritto, fornito di delega firmata dal delegante e dal delegato e copia documento di identità in corso di validità del delegante e del delegato, quest'ultima nel caso in cui la richiesta venga effettuata tramite posta elettronica o tradizionale.

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

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

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

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

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

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

12.2. Indennizzo per mancato o ritardato riscontro a reclamo

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

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

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

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

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

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

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

12.3. Risarcimento danni per responsabilità civile

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

Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore. Busitalia (o sua Controllata) risponde nei casi di perdita totale o parziale o danno durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente

Busitalia (o sua Controllata) è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o il danno sia dovuto a colpa dell'Azienda.

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

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

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

- danno alle persone, ovvero se il passeggero, durante la permanenza sui bus, subisce un danno in conseguenza di un incidente, che sia in relazione con l'esercizio effettuato;
- danno alle cose, ovvero in caso di perdita totale o parziale o danno durante il viaggio a seguito di incidente, qualora ciò sia dovuto a colpa dell'Azienda. Agli effetti della responsabilità, l'Azienda non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, denaro contante, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati).

In entrambi i casi, qualora i danni siano derivanti da fatti le cui cause possano essere con certezza riconducibili alla responsabilità dell'Azienda, saranno seguite le procedure previste dalla copertura assicurativa.

Per le modalità di risarcimento si rimanda alle informazioni pubblicate sul portale fsbusitalia.it.

13. Oggetti smarriti

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

Gli oggetti rinvenuti sono tenuti a disposizione dei legittimi proprietari nei termini di legge per il loro ritiro. Gli oggetti smarriti a bordo dei veicoli sono generalmente recuperati durante le operazioni di pulizia e quindi sono disponibili il giorno successivo al rinvenimento presso l'ufficio oggetti smarriti. Prima di presentarsi a detto ufficio, è necessario contattare telefonicamente gli uffici dedicati per verificare l'effettivo

rinvenimento dell'oggetto smarrito. I proprietari possono contattare i recapiti indicati sul sito aziendale www.fsbusitalia.it, fornendo tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà.
L'Azienda non risponde degli oggetti lasciati incustoditi nei mezzi e nei locali aziendali.
Busitalia non è in alcun modo vincolata al ritrovamento o alla custodia dell'oggetto ricercato e non è altresì responsabile in caso di mancato o parziale rinvenimento dell'oggetto smarrito o qualora lo stesso risultasse deteriorato o non completamente corrispondente alle condizioni in cui sia stato lasciato nei mezzi.
Il servizio ha carattere di attenzione commerciale e non sostituisce quanto previsto dalla legislazione vigente in merito al rinvenimento degli oggetti smarriti (Codice civile art. 927 e seguenti).

14. Foro competente

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

15. Diritti di proprietà intellettuale

Tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi ai servizi Busitalia e Controllate appartengono esclusivamente a Busitalia, che ne manterrà la proprietà anche a seguito della conclusione del contratto. L'acquisto di servizi Busitalia non conferisce al passeggero alcun diritto di uso e/o licenza rispetto alla proprietà intellettuale relativa ai servizi dell'Azienda.
Ai fini del presente paragrafo, per proprietà intellettuale si intendono tutti i diritti presenti e futuri di autore (copyright), marchi, segni distintivi, know-how, brevetti, modelli di utilità, invenzioni, domini, disegni, modelli ed ogni altro diritto di proprietà intellettuale e/o industriale riconosciuto in una qualsiasi giurisdizione internazionale, incluse tutte le relative domande e registrazioni e i diritti di richiedere le stesse collegate ai servizi Busitalia.

16. Altre disposizioni rilevanti

L'acquisto tramite canale di vendita online da parte del passeggero di un servizio di trasporto Busitalia implica l'automatica ed integrale accettazione delle presenti Condizioni di Trasporto e delle altre norme inserite (ivi incluse, a titolo esemplificativo e non

esaustivo, l'informativa sulla protezione dei dati personali e la cookie policy, reperibili nel sito).

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

17. Protezione dei dati personali

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

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

18. Rinvio

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

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

Revisione di settembre 2026

12. Associazioni dei Consumatori

ADIC

Associazione per i diritti dei cittadini (ex ACU)

via Pievaiola - 06122 Perugia

tel/fax 075 5004728

e-mail adic.umbria@gmail.com

PEC adic.umbria@pec.it

sito www.adicumbria.it

ADICONSUM Umbria

via Campo di Marte, 4/N - 06124 Perugia

tel 075 5067439

fax 075 5067435

WhatsApp 333 7648241

e-mail umbria@adiconsum.it

PEC adiconsum.umbria@pec.it

sito www.adiconsumumbria.it

CITTADINANZATTIVA Umbria

via XXV Aprile, 44 - 06049 Spoleto

tel/fax 0743 222208

e-mail segreteria@cittadinanzattivaumbria.it

PEC cittadinanzattivaumbria@pec.mailexpress.it

sito cittadinanzattivaumbria.it

CODACONS Umbria

via Fabio Filzi, 18/C - 06128 Perugia

tel 075 5052353

e-mail codaconsumbria@libero.com

PEC codaconsumbria@pec.it

sito www.codacons.umbria.it

CONFCONSUMATORI

Confederazione generale dei consumatori

via San Giovanni dell'Acqua 16-18 - 06034 Foligno

tel 0742 354414

e-mail confconsumatoriumbri@libero.it

PEC confconsumatori@pec.confconsumatori.it

sito confconsumatoriumbria.it

FEDERCONSUMATORI dell'Umbria

piazza Cecilia Coppoli, 3 - 06122 Perugia

tel 075 7972595

e-mail federconsumatoriumbria@federconsumatori.it

PEC federconsumatoriperugia@pec.it

Sito www.federconsumatoriumbria.it

LEGA CONSUMATORI UMBRIA

via Tiacci, 6 - 05100 Terni

tel 0744 407648

e-mail legaconsumatoritr@libero.it

PEC legaconsumatoriumbria@pec.it

sito www.legaconsumatoriumbria.com

MOVIMENTO CONSUMATORI Umbria

via della Viola, 1 - 06122 Perugia

tel 075 5731074

e-mail perugia@movimentoconsumatori.it

sito www.movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO Umbria

via Fratelli Cairoli, 24 c/o Campus - 06125 Perugia

tel/fax 075 5720483

e-mail mdc.perugia@libero.it

PEC mdc.perugia@pec.libero.it

sito www.mdcumbria.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI Umbria

via XX Settembre, 27 - 06124 Perugia

tel 075 5736035

e-mail info@consumatoriumbria.it

sito www.consumatoriumbria.it

BUSITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE