

CARTA DEI SERVIZI

2023

UMBRIA





## INDICE

<b>01</b>	La Carta dei Servizi	6
<b>02</b>	Busitalia in Umbria	8
<b>03</b>	Dati sul servizio	10
<b>04</b>	Servizi urbani	12
<b>05</b>	Servizi autobus extraurbani	28
<b>06</b>	Servizi ferroviari	36
<b>07</b>	Servizi di navigazione Lago Trasimeno	42
<b>08</b>	Link e servizi turistici	46
<b>09</b>	Informazione e comunicazione con la clientela	52
<b>10</b>	Titoli di viaggio	56
<b>11</b>	Regole del viaggio	60
<b>12</b>	Associazioni dei Consumatori	76





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

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

#### RIFERIMENTI NORMATIVI DIRITTI DEI VIAGGIATORI:

- Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus. La sintesi del Regolamento è disponibile a questo indirizzo [🔗](#)
- Decreto legislativo 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) 181/2011.
- Regolamento (UE) n. 782/2021 sui diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, che sostituisce il Regolamento (CE) n. 1371/2007.
- Delibera ART 106/2018 "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie"
- 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.

Carta dei Servizi **BUSITALIA - SITA NORD S.R.L.**  
2023 | VERSIONE INTEGRALE

#### CDS BU 23 F

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.

Carta dei Servizi

# La Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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

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

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

## Principi fondamentali

### Uguali diritti

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

### Continuità del servizio

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

### Partecipazione e ascolto

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

### Efficienza ed efficacia

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

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.



## Diritti dei clienti

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



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

**Il Regolamento UE n. 1371/2007, del 23 ottobre 2007** stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario. Ai sensi dell'art. 29, paragrafo 1 e 2 del predetto Regolamento, le informazioni sui diritti e gli obblighi dei passeggeri sono pubblicate sul sito internet [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it), nonché mediante affissione a bordo dei treni e presso le stazioni dell'impresa ferroviaria.

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

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

# 02 Busitalia in Umbria

**Busitalia – Sita Nord è la società del Gruppo FS Italiane che svolge prevalentemente servizi di trasporto con autobus. La società è attiva in Italia – in Veneto, Umbria, Campania e, per alcuni servizi a mercato, in Toscana – ed all'estero – in Olanda, nelle aree di Utrecht e Groningen-Drenthe.**

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

## Servizio gomma

La società ha trasportato nell'anno 2022 con i propri autobus circa 24,5 milioni di persone e ha percorso circa 20,3 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, con 147 linee.

## Servizi a mercato e sostitutivi dei treni regionali

Oltre ai servizi di TPL, la società ha operato nel 2022 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 ferroviario

La società svolge per conto della Regione Umbria il servizio ferroviario regionale, che si sviluppa in tutta la regione attraversando le 2 province e 14 importanti comuni, fino a toccare alcune località delle regioni limitrofe che costituiscono i nodi di collegamento ferroviario per l'accesso all'Umbria. Queste le linee di collegamento:

- Sansepolcro - Umbertide - Ponte San Giovanni - Perugia
- Perugia - Ponte San Giovanni - Terni

Il servizio ferroviario sulle tratte Città di Castello - Sansepolcro, Perugia Ponte San Giovanni - Terni e su alcune corse della tratta Perugia S. Anna - Perugia Ponte San Giovanni è attualmente svolto con autobus sostitutivi, per temporanea chiusura dell'infrastruttura ferroviaria per manutenzione straordinaria.

Nel corso dell'anno 2022 la Società ha trasportato circa 288.653 passeggeri (con modalità ferroviaria, ad esclusione dei servizi svolti con autoservizi sostitutivi) e ha percorso circa 378.000 Km con modalità ferroviaria. I servizi sostitutivi svolti sulle tratte dell'infrastruttura attualmente sospesa ammontano a circa 741.000 km.

Busitalia effettua inoltre servizi in subaffidamento da Trenitalia nelle regioni Lazio e Abruzzo, svolti sull'infrastruttura ferroviaria nazionale, per un totale di circa 928.000 km.

## 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 Castigione del Lago, Passignano sul Trasimeno, San Feliciano e Tuoro.

La Società impegna su tali rotte 8 motonavi con le quali nell'anno 2022 ha trasportato circa 286.223 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, Cascia, Foligno e Amelia.

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, 3 a Spoleto, 1 a Cascia);
- 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);
- 1 ascensore (Foligno);

In totale gli impianti eometrici di trasporto in uso pubblico gestiti sono 132, ai quali vanno aggiunti la funicolare di Orvieto ed il Minimetrò di Perugia.

Con gli impianti di mobilità alternativa, Busitalia ha trasportato nell'anno 2022 circa 11,3 milioni di passeggeri.

## I parcheggi

Busitalia gestisce direttamente parcheggi, sia di superficie che di struttura, per un totale di 3.107 posti:

- parcheggi della città di Spoleto, comprendenti 1.500 posti auto in superficie, 942 posti auto in struttura, 18 posti camper, 23 posti bus;
- parcheggi della città di Cascia, di cui 462 posti auto, 51 posti bus e 37 posti camper.

## Il noleggio

La società mette a disposizione dei propri clienti la possibilità di noleggiare autobus, motonavi, treni e trenini turistici urbani.

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

# 03 Dati sul servizio

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

SERVIZIO SU GOMMA		DATI AL 31/12/2022
<b>Percorrenza</b>		<b>20,3 milioni di km</b>
Servizi urbani		18 città
Servizi extraurbani		147 linee
<b>Passeggeri trasportati</b>		<b>24,5 milioni</b>
<b>Autobus</b>		<b>646</b>
autobus extraurbani		366
autobus urbani e suburbani		224
autobus da noleggio		56

SERVIZIO FERROVIARIO		DATI AL 31/12/2022
<b>Percorrenza con modalità ferroviaria</b>		<b>378.175 km</b>
Percorrenza servizi sostitutivi automobilistici		741.087 km
Linee		2
<b>Passeggeri trasportati</b>		<b>288.653</b>
<b>Treni in servizio</b>		<b>38</b>

SERVIZIO DI NAVIGAZIONE		DATI AL 31/12/2022
<b>Percorrenza</b>		<b>70.018 km equivalenti</b>
<b>Passeggeri trasportati</b>		<b>286.223</b>
<b>Motonavi trasporto passeggeri</b>		<b>8</b>
*di cui 1 in comodato d'uso e 1 adibita anche al trasporto merci		
<b>Altri mezzi servizio navigazione</b>		
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 31/12/2022
<b>Percorsi di mobilità alternativa composti da scale mobili, tappeti mobili, ascensori</b>		<b>8</b>
Perugia		4
Spoleto		3
Cascia		1
<b>Funicolare Orvieto</b>		<b>1</b>
<b>Minimetrò Perugia</b> (sistema integrato con annessi impianti di collegamento - scale mobili - ascensori - ascensore inclinato)		<b>1</b>
<b>Ascensori Corciano</b>		<b>2</b>
<b>Ascensore Amelia</b>		<b>1</b>
<b>Ascensore Foligno</b>		<b>1</b>
<b>Passeggeri trasportati</b>		<b>11.289.710</b>

PERSONALE BUSITALIA UMBRIA		DATI AL 31/12/2022
<b>Totale</b>		<b>1.106</b>

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

# 04 Servizi urbani



## Perugia

Attraverso i molteplici sistemi di trasporto gestiti a Perugia da Busitalia (autobus, Minimetrò, scale mobili, ascensori e treno) 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, Corciano e Torgiano;
- su tutte le linee Busitalia del servizio extraurbano all'interno del territorio dei comuni di Perugia, Corciano e Torgiano 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 Busitalia, 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;
- sui servizi ferroviari svolti da Trenitalia, all'interno del Comune di Perugia nelle stazioni di P.te San Giovanni, Fontivegchie, Università Ingegneria, Capitini, Silvestrini, Ellera.



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 al capitolo "Titolo di viaggio" o a bordo autobus a tariffa maggiorata.

### Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Perugia

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni



### Il servizio ferroviario

Nella città di Perugia Busitalia effettua il servizio ferroviario sulle seguenti tratte:

- Perugia Sant'Anna - Perugia Ponte San Giovanni
- Perugia Ponte San Giovanni - Terni
- Perugia Ponte San Giovanni - Sansepolcro

Il servizio ferroviario sulle tratte Città di Castello - Sansepolcro, Perugia Ponte San Giovanni - Terni e su alcune corse della tratta Perugia S. Anna - Perugia Ponte San Giovanni è attualmente svolto con autobus sostitutivi, per temporanea chiusura dell'infrastruttura ferroviaria per manutenzione straordinaria.

La città è, inoltre, servita da Trenitalia sulla linea ferroviaria che fa capo alle stazioni principali di Fontivegge e Ponte San Giovanni.

In quest'ultima stazione è possibile l'interscambio tra i servizi di Busitalia e Trenitalia.

A Perugia i servizi ferroviari consentono di svolgere una parte importante del trasporto urbano utilizzando i titoli di viaggio UP - Unico Perugia:

- Sui servizi ferroviari Busitalia, con servizi svolti temporaneamente con autobus sostitutivi, all'interno del comune di Perugia, tra le 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.
- Sui servizi ferroviari Trenitalia, all'interno del comune di Perugia, tra le stazioni di Ponte San Giovanni, Fontivegge, Università Ingegneria, Capitini, Silvestrini, Ellera.



### 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.
- n° 2 montascale per l'abbattimento delle barriere architettoniche.

SCALE MOBILI	DALL'ULTIMA DOMENICA DI OTTOBRE AL 31 MAGGIO	DAL 1° GIUGNO ALL'ULTIMO SABATO 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.

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Per le informazioni sulle linee e sugli orari di Perugia è possibile accedere alla sezione Umbria del sito [www.fsbusitalia.it](http://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](mailto:clienti.perugia@fsbusitalia.it)

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

Carta dei Servizi

## Terni

### Il trasporto pubblico urbano con autobus

Busitalia svolge il servizio di trasporto pubblico urbano con 20 linee. 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 Terni

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani



### Il servizio ferroviario

A Terni in Piazza Dante è situata la stazione ferroviaria della città, gestita da RFI, dove si attestano i servizi ferroviari di Busitalia:

- Terni - Ponte San Giovanni - Perugia - Sansepolcro (attualmente svolti con autobus sostitutivi per la temporanea chiusura dell'infrastruttura ferroviaria per manutenzione straordinaria)
- Terni - Rieti - L'Aquila e Rieti - Terni - Roma (servizi svolti per conto di Trenitalia)

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Tali servizi, congiuntamente a quelli effettuati direttamente da Trenitalia, garantiscono il collegamento della città all'interno e all'esterno della Regione.

Per informazioni sui servizi della linea Terni - Ponte San Giovanni - Perugia - Sansepolcro è possibile consultare la sezione Umbria del sito [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it); per informazioni su tutte le altre linee si rinvia a Trenitalia.

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Per le informazioni sulle linee e sugli orari di Terni è possibile accedere alla sezione Umbria del sito [www.fsbusitalia.it](http://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](mailto:clienti.terni@fsbusitalia.it)

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

## Spoletto

### Il servizio di trasporto urbano

Nella città di Spoletto Busitalia svolge il servizio pubblico urbano con 7 linee primarie e 7 linee secondarie.

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 Spoletto



### La mobilità alternativa di Spoletto

Il sistema della mobilità alternativa di Spoletto 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 bassissimo impatto ambientale.

Le tariffe dei parcheggi sono consultabili nella sezione Umbria del sito [www.fsbusitalia.it](http://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

<b>Parcheggio</b>	feriali e festivi 0:00 - 24:00
<b>Percorso meccanizzato con tapis roulant</b>	
orario invernale 31 ottobre - 31 maggio	da lunedì a giovedì e festivi: 7:00 - 20:30 venerdì e prefestivi: 8:30 - 20:30
orario estivo 1° giugno - 30 ottobre	da lunedì a venerdì: 7:00 - 20:30 prefestivi e festivi: 8:00 - 23:00

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

### 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 ed arrivare 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

<b>Parcheggio</b>	feriali e festivi 0:00 - 24:00
<b>Scale mobili</b>	
Ponzianina - Giro della Rocca	
orario invernale 31 ottobre - 31 maggio	da lunedì a venerdì: 7:30 - 20:00 prefestivi e festivi: 8:30 - 20:30
orario estivo 1° giugno - 30 ottobre	da domenica a giovedì e festivi: 7:15 - 20:30 venerdì e prefestivi: 7:15 - 23:00
<b>Ascensori</b>	
Piazza della Signoria	
	dalla domenica al giovedì e festivi: 07:15 - 20:30 venerdì e prefestivi: 07:15 - 23:00
Giro della Rocca - Rocca Albornoziana	
	feriali e festivi 8:00 - 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 ai disabili.

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 12 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 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

<b>Parcheggio</b>	feriali e festivi 0:00 - 24:00
<b>Percorso meccanizzato</b>	
orario invernale 31 ottobre - 31 maggio	da lunedì a giovedì e festivi: 7:00 - 21:00 venerdì e prefestivi: 7:00 - 24:00
orario estivo 1° giugno - 30 ottobre	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

Per le informazioni sulle linee e sugli orari di Spoleto è possibile accedere alla sezione Umbria del sito [www.fsbusitalia.it](http://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](mailto:clienti.perugia@fsbusitalia.it)

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

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Carta dei Servizi **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 al capitolo "Titoli di viaggio" o a bordo autobus a tariffa maggiorata.

**Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Amelia** 



**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.

Per le informazioni sulle linee e sugli orari di Amelia è possibile accedere alla sezione Umbria del sito [www.fsbusitalia.it](http://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](mailto:clienti.terni@fsbusitalia.it)

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

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

**Assisi**

Nella città di Assisi il servizio urbano è costituito da 3 linee. Dal 15 Dicembre 2019 è attivo Assisi Link, il servizio treno + bus di Trenitalia e Busitalia che collega il centro di Assisi con tutta l'Italia.

**Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Assisi** 

Per le informazioni sulle linee e sugli orari di Assisi è possibile accedere alla sezione Umbria del sito [www.fsbusitalia.it](http://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](mailto:clienti.perugia@fsbusitalia.it)

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

**Cascia**

**Scale mobili**

Nella città di Cascia Busitalia è Azienda mandataria e capogruppo di un raggruppamento temporaneo di imprese, cui è affidato il contratto di gestione dei servizi di mobilità.

Il percorso di mobilità alternativa è composto da 9 scale mobili e 6 ascensori, di cui 5 ad uso pubblico e 1 a uso privato, e collega il parcheggio principale degli autobus turistici, posto alla base del paese, con il santuario di Santa Rita.

In alternativa, per i passeggeri a mobilità ridotta, è disponibile un servizio navetta svolto con frequenza oraria o su richiesta durante l'apertura del sistema che copre il percorso della mobilità alternativa e in alcune fasce orarie collega la zona periferica al centro del paese.

ORARI DI APERTURA	GIORNI FERIALI		GIORNI PREFESTIVI E FESTIVI	
	apertura	chiusura	apertura	chiusura
Dal 23 dicembre al 6 gennaio <sup>(1)</sup>	8:00	18:00	8:00	18:00
Dal 7 gennaio al primo sabato di marzo	chiuso	chiuso	chiuso	chiuso
Ultimo fine settimana di febbraio	-	-	8:00	18:00
Dal primo sabato di marzo al 31 marzo	7:30	18:30	7:30	19:00
Aprile	7:30	18:30	6:00 <sup>(2)</sup>	19:00
Dal 1° maggio al 31 luglio	7:30	19:00	6:00 <sup>(2)</sup>	19:30 <sup>(3)</sup>
Agosto	8:00	20:00	7:30	20:00
Settembre	7:00	19:00	6:00 <sup>(2)</sup>	19:30
Dal 1° ottobre al 2 novembre	7:30	18:30	6:00 <sup>(2)</sup>	19:00
Dal 3 al 30 novembre	8:00	18:00	8:00	18:00
Dal 1° al 22 dicembre	chiuso	chiuso	8:00	18:00

**Note:**

<sup>(1)</sup> Il 1° gennaio apertura ore 10,00

<sup>(2)</sup> Nei prefestivi: apertura ore 7,00

<sup>(3)</sup> Il 21 maggio chiusura ore 23,00

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni



### Parcheggi

Busitalia gestisce tutti i parcheggi dislocati nel comune di Cascia per un totale di 487 posti auto in superficie, di cui 199 in struttura, 51 posti bus e 48 posti camper.

Tariffe parcheggio

autobus	€ 36,00 / giorno
minibus	€ 24,00 / giorno
automobili	€ 1,00 / ora (tariffa giornaliera € 6,00)
camper	€ 8,00 / 24h

Costo biglietto navetta a servizio delle scale mobili: € 1,50 / corsa (gratuita per persone diversamente abili)

### Città di Castello

A Città di Castello Busitalia svolge il servizio pubblico urbano con 7 linee. 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 Città di Castello



### Il servizio ferroviario

Alla stazione ferroviaria di Città di Castello si attestano i servizi ferroviari svolti da Busitalia sulla linea Sansepolcro - Perugia Ponte San Giovanni - Perugia - Terni.

Il servizio ferroviario sulla tratta Città di Castello - Sansepolcro e su alcune corse della tratta Perugia S. Anna - Perugia Ponte San Giovanni - Terni è attualmente svolto con autobus sostitutivi, per temporanea chiusura dell'infrastruttura ferroviaria per manutenzione straordinaria.

Per informazioni vedere la [sezione "Servizi ferroviari"](#).

### Foligno

A Foligno Busitalia svolge il servizio pubblico urbano con 12 linee primarie, 7 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 al capitolo "Titoli di viaggio" o a bordo autobus a tariffa maggiorata.

#### Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Foligno

### 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 al capitolo "Titoli di viaggio" o a bordo autobus a tariffa maggiorata.

#### Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Gualdo Tadino

### Gubbio

Nella città di Gubbio il servizio urbano è costituito da 3 linee. 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 Gubbio

Per le informazioni sulle linee e sugli orari di Cascia, Città di Castello, Foligno, Gualdo Tadino e Gubbio è possibile accedere alla sezione Umbria del sito [www.fsbusitalia.it](http://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](mailto:clienti.perugia@fsbusitalia.it)

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

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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



Carta dei Servizi

## Narni

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

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

## Orvieto

Nella città di Orvieto Busitalia svolge il servizio pubblico urbano con 3 linee principali e 9 linee secondarie.

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 Orvieto** 

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni



### 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](http://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](mailto: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. In particolare, la Linea E è dal 2020 effettuata con bus elettrici.

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 Todi** 

## Altri servizi urbani e suburbani

Oltre che nelle principali città umbre, Busitalia svolge servizi urbani e suburbani nelle città di Montefalco, Nocera Umbra, Norcia, Spello, Trevi e Umbertide.

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:**

- Montefalco 
- Nocera Umbra 
- Norcia 
- Spello 
- Trevi 
- Umbertide 

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Per le informazioni sulle linee e sugli orari di Todi, Montefalco, Nocera Umbra, Norcia, Spello, Trevi e Umbertide è possibile accedere alla sezione Umbria del sito [www.fsbusitalia.it](http://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](mailto:clienti.perugia@fsbusitalia.it)

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

Carta dei Servizi **Customer Satisfaction servizi urbani**

Nel corso del 2022 le indagini di Customer Satisfaction sono state svolte in due edizioni, una primaverile (maggio) ed una autunnale (novembre), al fine di intercettare la percezione dei Clienti in due periodi distinti dell'anno.

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

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

**Soddisfazione sui servizi urbani**

Per i servizi urbani in Umbria sono stati intervistati 1.200 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:

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

SODDISFAZIONE	%
Servizio commerciale	91,9
Informazioni alla Clientela	86,2
Comportamento del personale	91,8
Sicurezza	92,2
Comfort	89,7
Regolarità/organizzazione	85,2
Integrazione modale	88,7
Attenzione all'ambiente	89,4
Pulizia	87,9
Soddisfazione complessiva	93,3

Il servizio di trasporto urbano in Umbria nel 2022 registra un livello di soddisfazione complessiva con valutazione «overall» pari a 93,3% di soddisfatti.



Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

# 05 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](http://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](mailto:clienti.perugia@fsbusitalia.it)

#### Area di Terni

- telefonando al numero 0744.492703
- inviando una e-mail all'indirizzo [clienti.terni@fsbusitalia.it](mailto:clienti.terni@fsbusitalia.it)

## Il servizio BUS&BICI

- **E401 Spoleto - Norcia**
- **E621 Terni - Marmore - Scheggino**

Per scoprire i percorsi cicloturistici della Valnerina, visitare la ex Ferrovia Spoleto - Norcia e raggiungere la Cascata delle Marmore è attivo il servizio BUS&BICI, che prevede la possibilità di trasportare biciclette anche non pieghevoli, con un supplemento di € 3,50.

Le operazioni di carico e scarico delle biciclette devono essere effettuate in autonomia ed il peso massimo consentito per ogni bicicletta è di 15 kg.

Il trasporto biciclette è possibile su alcune corse delle linee E401 ed E621 fino al raggiungimento della capienza massima consentita per il trasporto delle bici: l'acquisto del supplemento non garantisce il trasporto della bicicletta se è stata superata la capienza massima consentita. Per accertarsi della disponibilità di posti bici sulla corsa di interesse, è possibile contattare con anticipo il servizio clienti al numero tel. 0744 492703 (lun - ven 8:00 - 14:00; 15:00 - 18:00).



Il supplemento bici è acquistabile tramite l'app SALGO.

Durante il viaggio è necessario portare con sé il dispositivo (smartphone, tablet) con cui è stato effettuato l'acquisto e validare titolo e supplemento bici prima di salire a bordo.

**Maggiori informazioni sul servizio nella pagina dedicata sul sito.** 

Per le informazioni sugli orari delle linee è possibile accedere alla sezione Umbria del sito [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it) o contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

#### Area di Perugia

- telefonando ai numeri 075.9637637 – 075.9637909
- inviando una e-mail all'indirizzo [clienti.perugia@fsbusitalia.it](mailto:clienti.perugia@fsbusitalia.it)

#### Area di Terni

- telefonando al numero 0744.492703
- inviando una e-mail all'indirizzo [clienti.terni@fsbusitalia.it](mailto:clienti.terni@fsbusitalia.it)

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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



Carta dei Servizi

### Customer Satisfaction servizi extraurbani

Nel corso del 2022 le indagini di Customer Satisfaction sono state svolte in due edizioni, una primaverile (maggio) ed una autunnale (novembre), al fine di intercettare la percezione dei Clienti in due periodi distinti dell'anno.

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

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

### Soddisfazione sui servizi extraurbani

Per i servizi extraurbani in Umbria sono stati intervistati 1.000 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:

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

SODDISFAZIONE	%
Servizio commerciale	88,0
Informazioni alla Clientela	85,1
Comportamento del personale	90,4
Sicurezza	89,9
Comfort	88,0
Regolarità/organizzazione	85,1
Integrazione modale	87,6
Attenzione all'ambiente	82,7
Pulizia	82,9
Soddisfazione complessiva	88,4

Il servizio di trasporto extraurbano in Umbria nel 2022 registra un livello di soddisfazione complessiva con valutazione «overall» pari a 88,4% di soddisfatti.

### Indicatori di qualità dei servizi su gomma

Nelle tabelle seguenti si presentano i risultati raggiunti nel 2022 sui diversi indicatori del servizio, accompagnati dalla predisposizione di obiettivi per l'anno 2023.

INDICATORI	OBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	NOTE
<b>Puntualità e regolarità</b>			
<b>Servizio TPL gomma urbano</b>			
Corse in orario	95,58%	95,60%	
Corse con ritardo >5' e <=10'	4,29%	4,28%	
di cui per cause interne	0,01%	0,01%	
Corse con ritardo >10'	0,13%	0,12%	
di cui per cause interne	0,01%	0,01%	
<b>Servizio TPL gomma extraurbano</b>			
Corse in orario	96,54%	96,57%	
Corse con ritardo >5' e <=10'	3,27%	3,24%	
di cui per cause interne	0,01%	0,01%	
Corse con ritardo >10'	0,19%	0,19%	
di cui per cause interne	0,01%	0,01%	
<b>Diffusione rete di vendita</b>			
<b>Servizio TPL gomma</b>			
Rivendite	962	912	La riduzione del numero di punti vendita risponde alla razionalizzazione della rete.
Rivendite/km rete	0,43	0,41	
Rivendite/comuni serviti	9,52	9,03	
Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100,00%	100,00%	

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Carta dei Servizi  
Busitalia in Umbria  
Dati sul servizio  
Servizi urbani  
Servizi extraurbani  
Servizi ferroviari  
Servizi di navigazione  
Servizi turistici  
Clientela  
Titoli di viaggio  
Regole di viaggio  
Associazioni

INDICATORI	OBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	NOTE
Incidentalità			
<b>Servizio TPL</b>			
Sinistri passivi	1 ogni 113.509 Km percorsi	1 ogni 97.357 Km percorsi	Il mancato rispetto dell'obiettivo è legato alla piena ripresa del servizio con livelli pre-COVID.
Attenzione all'ambiente			
<b>Servizio TPL gomma urbano</b>			
Mezzi con motore euro 2 o superiore	100,00%	100,00%	
<b>Servizio TPL gomma extraurbano</b>			
Mezzi con motore euro 2 o superiore	100,00%	100,00%	

## Standard minimi di qualità dei servizi

PARAMETRI	INDICATORI	STANDARD CONTRATTUALE (OBIETTIVO 2023)
Affidabilità del servizio		
Affidabilità	% corse effettuate su corse programmate (servizi automobilistici)	100,00%
	% di minuti di servizio effettuato su servizio programmato (servizi su impianti fissi)	100,00%
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.

Carta dei Servizi  
Busitalia in Umbria  
Dati sul servizio  
Servizi urbani  
Servizi extraurbani  
Servizi ferroviari  
Servizi di navigazione  
Servizi turistici  
Clientela  
Titoli di viaggio  
Regole di viaggio  
Associazioni

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

PARAMETRI	INDICATORI	STANDARD CONTRATTUALE (OBIETTIVO 2023)
Comfort e pulizia		
	% mezzi con pianale ribassato (per servizi urbani)	50,00%
Caratteristiche dei mezzi	% 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



Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

# 06 Servizi ferroviari



Con il servizio ferroviario, Busitalia percorre tutta la regione, attraversando le due province e 14 importanti comuni, fino a toccare alcune località delle regioni limitrofe che costituiscono gli importanti nodi di collegamento ferroviario per l'accesso all'Umbria.

Queste le linee di collegamento:

- Sansepolcro - Perugia Ponte San Giovanni - Perugia Sant'Anna
- Perugia Sant'Anna - Perugia Ponte San Giovanni - Terni

Il servizio ferroviario sulle tratte Città di Castello - Sansepolcro, Perugia Ponte San Giovanni - Terni e su alcune corse della tratta Perugia S. Anna - Perugia Ponte San Giovanni è attualmente svolto con autobus sostitutivi, per temporanea chiusura dell'infrastruttura ferroviaria per manutenzione straordinaria.

Per le informazioni sugli orari delle linee è possibile accedere alla sezione Umbria del sito [www.fsbusitalia.it](http://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](mailto:clienti.perugia@fsbusitalia.it)

È inoltre possibile consultare gli orari affissi a tutte le stazioni e fermate del servizio ferroviario.

## Le tariffe del servizio ferroviario

Le tariffe dei servizi ferroviari regionali e le relative condizioni e validità sono stabilite dalla Regione Umbria, quale affidatario dei servizi e riportate nel contratto di servizio. Le tariffe vigenti sono riportate nella pagina dedicata sul sito.

I biglietti di corsa semplice sono di tipo a fascia chilometrica, senza indicazione delle stazioni di origine e termine del viaggio. I biglietti si riferiscono all'utilizzo di un singolo treno e non consentono fermate intermedie, ad esclusione di quelle eventualmente necessarie per la prosecuzione della corsa con cambio treno a Ponte San Giovanni.

## Rilascio a bordo biglietti a prezzo maggiorato

È ammesso il rilascio a bordo di biglietti a prezzo maggiorato ai viaggiatori in partenza da una stazione impresenziata o da una fermata provvista di punto vendita autorizzato, che provvedano al momento della salita ad avvisare il personale di bordo.

La maggiorazione di prezzo per il rilascio dei biglietti a bordo non viene applicata ai viaggiatori in partenza da località sprovviste sia di biglietteria, sia di punti vendita autorizzati, sia che quest'ultimi risultino tutti chiusi per turno, a condizione che i viaggiatori stessi provvedano, al momento della salita, ad avvisare il personale di bordo, ad eccezione della tratta di validità della tariffa "Unico Perugia".

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

**Abbonamenti ferroviari con integrazione per i servizi autobus urbani delle città di destinazione o origine**

Gli abbonamenti ferroviari mensili, annuali, scolastici e universitari sono integrabili con gli abbonamenti per il servizio urbano della stazione di origine o destinazione ove presente (Perugia, Terni, Todi, Città di Castello), ad una tariffa pari al 50% del costo dell'abbonamento autobus urbano di origine o destinazione.

L'integrazione rappresenta un'agevolazione al fine di favorire l'uso del mezzo pubblico e non costituisce acquisto di titolo di viaggio integrato per relazione complessiva sul percorso ferroviario ed automobilistico.

**Quando l'abbonamento autobus è utilizzabile sul servizio ferroviario**

Al fine di facilitare l'accesso ai servizi di trasporto, i clienti in possesso di abbonamento autobus extraurbano avente sia come origine, che come destinazione località coperte dal servizio ferroviario di Busitalia (es. Terni, Perugia, Acquasparta, Todi, Marsciano, Città di Castello, Umbertide...) possono utilizzare tali titoli anche sui servizi ferroviari della medesima tratta.

Pertanto gli abbonamenti autobus extraurbani aventi come origine o destinazione località ove non è presente la fermata ferroviaria non potranno essere utilizzati sul servizio ferroviario stesso.

I biglietti ed abbonamenti autobus urbani non danno diritto di accesso ai servizi ferroviari, fatto salvo quanto previsto per il titolo di viaggio UP relativo alla città di Perugia.

**Quando l'abbonamento ferroviario può essere utilizzato sulle corse autobus**

I clienti in possesso di abbonamento ferroviario sono autorizzati all'utilizzo del servizio su gomma limitatamente alle sole corse autobus sostitutive del servizio ferroviario riportate negli orari del servizio ferroviario stesso.

In nessun altro caso è ammesso l'utilizzo dell'abbonamento ferroviario sui servizi autobus.

**Titoli digitali dei servizi ferroviari**

Il biglietto ordinario ferroviario digitale è acquistabile tramite app SALGO dal menù "Acquista biglietti e abbonamenti" e quindi da quello "Acquisto da soluzioni di viaggio", indicando origine, destinazione e numero titoli, per poi procedere al pagamento.

È possibile acquistare altresì l'abbonamento settimanale e mensile ferroviario digitale, sia tramite app SALGO che tramite il [portale web Busitalia TPLweb](#).

Per procedere all'acquisto è necessario essere in possesso di una "tessera virtuale" personale, da richiedere tramite il portale web Busitalia TPLweb.

I titoli ferroviari digitali sono personali e validi esclusivamente nella tratta indicata Origine/Destinazione e non è ammessa la salita su fermate intermedie (tranne in caso di cambio per mancanza di relazioni dirette).

I biglietti devono essere validati prima di salire a bordo del treno: eventuali validazioni effettuate tardivamente e dopo la partenza sono passibili di sanzione.

I biglietti ferroviari digitali non potranno essere utilizzati dopo il 31/12/2023, fatte salve successive disposizioni.

**Per spostarsi nell'ambito del comune di Perugia – i titoli di viaggio UP**

Sulla tratta ferroviaria compresa tra le stazioni di Solfignano e San Martino e le località ivi comprese di Ponte Pattoli, Villa Pitignano, Ponte Felcino, Perugia Ponte S.Giovanni, Piscille, Perugia Pallotta, Perugia S.Anna e Balanzano è in vigore l'integrazione tariffaria Unico Perugia.

I clienti che intendono spostarsi fra due delle citate località dovranno essere in possesso esclusivamente di un titolo di viaggio Unico Perugia. Per informazioni sulle relative tariffe è possibile consultare il paragrafo servizi urbani di Perugia.

Per gli spostamenti comprendenti almeno una tratta esterna a quella di validità UP, i clienti dovranno essere in possesso del titolo di viaggio ferroviario.

I titoli di viaggio Unico Perugia non sono cumulabili con quelli ferroviari a fasce.

Si precisa che in caso di acquisto del biglietto UP di corsa semplice a bordo del treno, si applica la tariffa ferroviaria a bordo per la distanza chilometrica percorsa, con un minimo di € 2,50.

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni



**DELIBERA ART 106/2018**

Con la delibera ART 106/2018 sono state adottate "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti dei passeggeri dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico", in merito a:

- Diritto all'informazione
- Modalità con cui sono rese le informazioni
- Diritto all'accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni
- Diritto all'indennizzo per ritardi singoli
- Diritto all'indennizzo per titolari abbonamento
- Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi ed indennizzi
- Diritti connessi al trattamento dei reclami

La documentazione di riferimento è consultabile nella pagina dei servizi ferroviari.

Carta dei Servizi  
Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

## Indicatori di qualità del servizio ferroviario

Nelle tabelle seguenti si presentano i risultati raggiunti nel 2022 sui diversi indicatori del servizio, accompagnati dalla predisposizione di obiettivi per l'anno 2023.

Gli obiettivi di puntualità e regolarità presenti nella colonna "Standard Contrattuali" sono stati definiti in conformità al Contratto di Servizio, per i servizi svolti interamente con modalità ferroviaria. Nella colonna "Obiettivo 2023" vengono stabilite performances aziendali di mantenimento dei risultati raggiunti.

INDICATORI	OBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	OBIETTIVO 2023	STANDARD CONTRATTUALE
<b>Puntualità e regolarità</b>				
Corse in orario o con ritardo <=5'	97,32%	97,52%	97,52%	86,00%
Corse con ritardo <=10'	99,22%	99,42%	99,42%	96,00%
Corse con ritardo <=15'	99,55%	99,82%	99,82%	98,00%
Corse con ritardo >15'	0,45%	0,18%	0,18%	2,00%
Km percorsi/Km programmati	99,86%	98,74%	98,74%	99,00%
I dati sono riferiti alla tratta ferroviaria Perugia Ponte San Giovanni – Città di Castello.				

INDICATORI	OBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	OBIETTIVO 2023	NOTE
<b>Diffusione rete di vendita</b>				
Rivendite	57	55	55	
Rivendite/Km rete	0,37	0,36	0,36	
Rivendite/comuni serviti	4,07	3,93	3,93	
Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100,00%	100,00%	100,00%	

### Servizi in stazione assicurati da RFI Rete Ferroviaria Italiana

I servizi erogati da RFI si inquadrano nel campo della regolazione della circolazione e nel campo dei servizi in stazione.

I fattori della qualità e i relativi standard sono riportati nella Carta dei Servizi di RFI, disponibile on line sul sito [www.rfi.it](http://www.rfi.it).

## Customer Satisfaction servizio ferroviario

Nel corso del 2022 l'indagine di Customer Satisfaction è stata svolta a novembre sui servizi ferroviari/sostitutivi della ferrovia.

La modalità di rilevazione ha riguardato interviste CAPI (face to face) 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 ferroviari

Per i servizi ferroviari in Umbria sono stati intervistati 300 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	%
Servizio commerciale	96,9
Informazioni alla Clientela	95,8
Comportamento del personale	98,7
Sicurezza	98,8
Comfort	97,7
Regolarità/organizzazione	86,1
Integrazione modale	95,2
Attenzione all'ambiente	94,6
Pulizia	98,3
Soddisfazione complessiva	97,0

Il servizio ferroviario in Umbria nel 2022 registra un livello di soddisfazione complessiva con valutazione «overall» pari a 97,0% di soddisfatti.

Carta dei Servizi  
Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

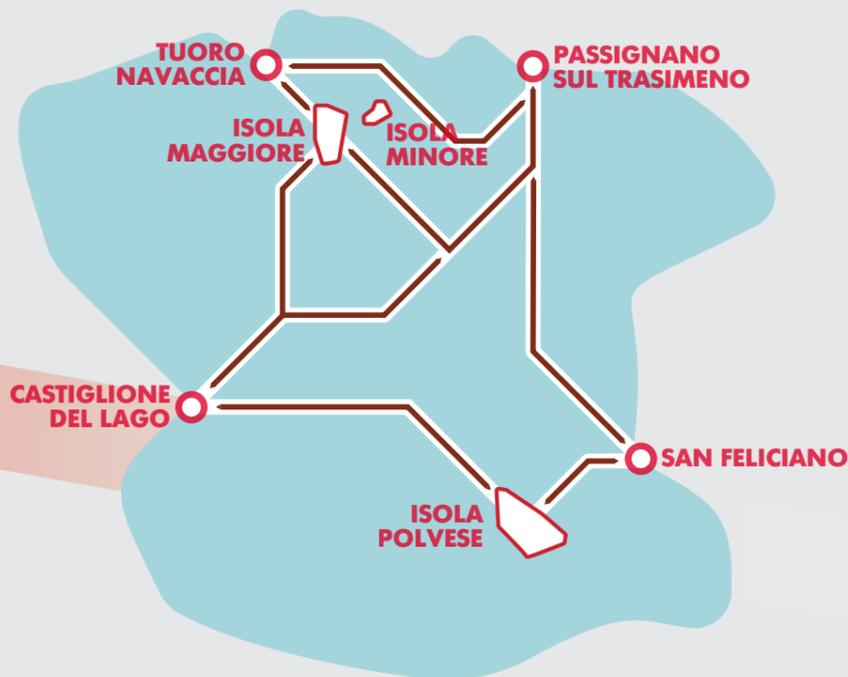
Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

# 07 Servizi di navigazione Lago Trasimeno



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

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

Per le informazioni sugli orari delle linee è possibile accedere alla sezione Umbria del sito [www.fsbusitalia.it](http://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](mailto:clienti.perugia@fsbusitalia.it)

È inoltre possibile consultare direttamente gli orari, le tariffe e le condizioni di viaggio affissi alla partenza dei battelli, dove sono presenti bacheche e totem informativi.

## Indicatori di qualità dei servizi di navigazione

Nelle tabelle seguenti si presentano i risultati raggiunti nel 2022 sui diversi indicatori del servizio, accompagnati dalla predisposizione di obiettivi per l'anno 2023.

Gli obiettivi presenti nella colonna "Standard Contrattuali" sono stati definiti in conformità al Contratto di Servizio. Nella colonna "Obiettivo 2023" vengono stabilite performances di mantenimento dei risultati raggiunti.

INDICATORI	OBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	OBIETTIVO 2023	STANDARD CONTRATTUALE
<b>Puntualità e regolarità</b>				
Natanti in orario (0'-5') nelle corse di punta	100,00%	100,00%	100,00%	90,00%
Natanti in orario (0'-5') nelle corse rimanenti	99,99%	99,98%	99,98%	95,00%
Corse effettive sulle corse programmate	99,76%	99,98%	99,98%	95,00%

INDICATORI	OBIETTIVO 2022	CONSUNTIVO 2022	OBIETTIVO 2023	NOTE
<b>Diffusione rete di vendita</b>				
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.				
<b>Incidentalità</b>				
Sinistri passivi	0 su 61.352 km percorsi	0 su 70.018 Km percorsi	0 su 70.018 Km percorsi	

Carta dei Servizi **Customer Satisfaction servizi di navigazione**

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Nel corso del 2022 l'indagine di Customer Satisfaction è stata svolta a Luglio sui servizi di navigazione del Lago Trasimeno.

La modalità di rilevazione ha riguardato interviste CAPI (face to face) effettuate alle banchine e a bordo delle motonavi. Il piano di campionamento è stato di tipo stratificato per bacini e linee, con estrazione delle unità statistiche di tipo casuale.

**Soddisfazione sui servizi ferroviari**

Per i servizi di navigazione in Umbria sono stati intervistati 397 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	%
Informazioni alla Clientela	94,6
Comportamento del personale	99,2
Sicurezza	99,2
Comfort	86,9
Regolarità/organizzazione	94,4
Integrazione modale	93,2
Pulizia	91,9
Soddisfazione complessiva	97,7

Il servizio di navigazione sul Lago Trasimeno nel 2022 registra un livello di soddisfazione complessiva con valutazione «overall» pari a 97,7% di soddisfatti.



# 08

## Link e servizi turistici

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

### 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 agli oltre 40 treni regionali e di lunga percorrenza che servono quotidianamente Assisi, è possibile raggiungere Assisi 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.

I biglietti per Assisi Link sono acquistabili in un'unica soluzione: on line sul sito web trenitalia.com o sull'App Trenitalia, ma anche alle emittitrici Self Service, presso le biglietterie di stazione e i punti vendita autorizzati.

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



### Marmore Link e Piediluco Link

Il servizio "Marmore Link" è un altro 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 circa 35 servizi ferroviari che la servono ogni giorno, corse bus a frequenza di circa 30 minuti arrivano e partono in direzione Cascate delle Marmore, con tempi di percorrenza di circa 20 minuti.

Sempre dalla stazione di Terni, ogni ora arrivano e partono bus che conducono in poco meno di 40 minuti al Lago di Piediluco. Ogni giorno, fino a 48 soluzioni di viaggio.

**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 della Rupe.

Scegliendo la stazione di "Orvieto Centro" su app e sito Trenitalia, oppure alle emittitrici 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.

Giunti in treno ad Orvieto, l'interscambio con la funicolare è possibile ogni 10 minuti nei giorni feriali ed ogni 15 nei giorni festivi.

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

### 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.

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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 emittitrici 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, il punto vendita in aeroporto, su tutti i canali di vendita Trenitalia e sull'app SALGO.

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



### Spoletto Link

Da martedì 28 febbraio 2023 è attivo Spoletto Link, la nuova soluzione intermodale treno + bus + percorso meccanizzato.

I collegamenti Spoletto Link sono 61 nei giorni feriali e 45 nei giorni festivi: corse autobus che, in combinazione con i 33 servizi ferroviari quotidiani su Spoleto, raggiungono in circa 10' la fermata "Posterna", ingresso del percorso meccanizzato che porta al centro storico. Il bus Spoletto Link è riconoscibile dalla speciale livrea.

I biglietti per il servizio Spoletto Link, acquistabili in un'unica soluzione, sono disponibili on line sul sito web trenitalia.com, sull'app Trenitalia, alle emittitrici self-service e presso le biglietterie di stazione e i punti vendita autorizzati. È sufficiente selezionare "Spoletto Centro" durante la ricerca, per visualizzare le soluzioni di viaggio.

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 Spoletto Link, visita la pagina dedicata** 

### 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, Minimetò 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 Minimetò di Perugia, tornelli funicolare di Orvieto, validatrice Busitalia presso il molo Passignano;
- a bordo degli autobus e sui treni 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](http://www.fsbusitalia.it) sono disponibili le norme di utilizzo di Umbria.GO.

**Tariffe di biglietti e abbonamenti Umbria.GO** 

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Carta dei Servizi **Servizi turistici stagionali**

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

**Servizi turistici**

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni



Durante il periodo estivo Busitalia offre collegamenti tra le città umbre e alcune importanti mete turistiche all'interno e all'esterno del territorio regionale:

- da Terni è possibile raggiungere Tarquinia e Montalto di Castro sul Tirreno, oltre che le Terme dei Papi a Viterbo;
- da Spoleto è possibile raggiungere la Collina di Monteluco;
- da Norcia è possibile raggiungere Castelluccio.

Le informazioni sui periodi in cui i collegamenti sono attivi, sugli orari e sui relativi costi vengono pubblicati sul sito [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it)

**Servizio di noleggio**

La società mette a disposizione dei propri clienti la possibilità di noleggiare autobus, battelli, treni e il trenino turistico urbano.

Per avere informazioni è possibile scrivere all'indirizzo [umbria@fsbusitalia.it](mailto:umbria@fsbusitalia.it) o contattare i seguenti numeri:

**Noleggio autobus, Aulabus e trenino turistico urbano:**

Perugia

tel 075 96 37 898

[umbria@fsbusitalia.it](mailto:umbria@fsbusitalia.it)

Terni

tel /fax 0744 49 27 23

[umbria@fsbusitalia.it](mailto:umbria@fsbusitalia.it)

Spoleto

tel 075 96 37 952

tel/fax 0743 21 22 15

[umbria@fsbusitalia.it](mailto:umbria@fsbusitalia.it)

**Noleggio treni**

tel 075 96 37 246

[umbria@fsbusitalia.it](mailto:umbria@fsbusitalia.it)

**Noleggio battelli Lago Trasimeno**

tel 075 96 37 701 - 075 96 37 702

[navigazione@fsbusitalia.it](mailto:navigazione@fsbusitalia.it)

[umbria@fsbusitalia.it](mailto:umbria@fsbusitalia.it)

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

**Servizi turistici**

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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



Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

# 09 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

Strada Santa Lucia 4

tel. 075 9637637

[clienti.perugia@fsbusitalia.it](mailto:clienti.perugia@fsbusitalia.it)

lun - ven 7:30 - 19:30 sab 7:30 - 14:00

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DI TERNI

P.le della Rivoluzione Francese

tel. 0744 492703

[clienti.terni@fsbusitalia.it](mailto:clienti.terni@fsbusitalia.it)

lun - ven 8:00 - 14:00; 15:00 - 18:00

### Reclami

I Clienti possono trasmettere reclami e suggerimenti attraverso i canali e le modalità pubblicate nell'apposita sezione "Reclami" del sito [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it) e a pag. 70 della presente Carta.

### 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 a partire dal 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 suindicati, fornendo tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà. L'Azienda non risponde degli oggetti lasciati incustoditi nei mezzi e nei locali aziendali.

## 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](mailto:umbria@fsbusitalia.it).

## Sito internet

Il sito di Busitalia rappresenta un punto di contatto costante e immediato tra l'azienda e i suoi clienti.

Collegandosi alla sezione Umbria del sito [www.fsbusitalia.it](http://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;
- prendere visione di bandi, gare e regolamenti di Busitalia - Sita Nord.

Tutti gli orari e le tariffe dei servizi Busitalia relativi a trasporto urbano, extraurbano, ferroviario, 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 e rivendite abbonamenti gestite direttamente da Busitalia, che svolgono anche la funzione di punti informativi alla clientela. Nella sezione Umbria del sito internet [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it) sono disponibili indirizzi, riferimenti telefonici 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.

### Informazioni alle stazioni e a bordo del treno

Per i servizi ferroviari in ogni stazione o fermata è presente una bacheca con l'indicazione degli orari in vigore, delle tariffe in vigore, dei servizi di biglietteria, ove presenti, ovvero delle rivendite

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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



Carta dei Servizi di titoli di viaggio più vicine e del loro giorno di chiusura per turno.

Busitalia in  
Umbria

**Informazioni sul Servizio Navigazione**

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

Dati sul servizio

**Informazioni in ordine a variazioni dei programmi di esercizio**

Servizi urbani

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, a bordo dei treni, nelle stazioni e all'ingresso degli impianti di mobilità alternativa.

Servizi extraurbani

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

Servizi ferroviari

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

Servizi di  
navigazione

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.

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni



Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

# 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;
- app SALGO, per le linee e i servizi interessati;
- 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 treni a tariffa maggiorata;
- a bordo dei treni a tariffa ordinaria nel solo caso di partenza da località sprovviste sia di biglietteria sia di punti vendita autorizzati o nel caso in cui questi ultimi siano tutti chiusi e a condizione che il viaggiatore provveda, al momento della salita in treno, ad avvisare il personale del treno.

L'elenco delle biglietterie e rivendite autorizzate è consultabile nel sito internet [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it)

## 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](http://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 o universitari agevolati);
- presentare una foto formato tessera recente in caso di primo rilascio dell'abbonamento con tessera magnetica;
- presentare il libretto universitario o altro documento sostitutivo in caso di abbonamento universitario;
- 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.

## 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 adeguata comunicazione da parte di Busitalia prima dell'inizio dell'attività scolastica.

## 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 discrezionale 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 oblitteratrice 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 oblitteratrice 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. Per le sanzioni a bordo treno si applica, oltre alla normativa regionale, anche quanto previsto dal DPR 753/1980 recante "nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto".
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.

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

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

- 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.
6. 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.
7. 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.
8. Per tutto quanto non espressamente previsto, si richiamano tutte le condizioni generali di trasporto disciplinate nella Carta dei Servizi pubblicata e consultabile al seguente indirizzo internet [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it); pertanto con la sottoscrizione del presente modulo il cliente dichiara di accettarne il contenuto, con l'impegno ad osservarle integralmente.
9. Il cliente si impegna a comunicare alla società, qualunque cambiamento riguardante le informazioni rilasciate alla sottoscrizione del presente modulo.
10. Il cliente dichiara di voler ricevere tutte le comunicazioni al proprio indirizzo di posta elettronica o all'indirizzo indicato nel presente modulo.

### Pass TPL UMBRIA-UNIPG

Dal 4 novembre 2022 è istituito il Pass TPL UMBRIA-UNIPG, un nuovo abbonamento ai servizi di Trasporto Pubblico Locale valido fino al 31 ottobre 2023, pensato per gli studenti dell'Università degli Studi di Perugia, iscritti all'Anno Accademico 2022-23. Dal 30 novembre 2022 l'agevolazione è estesa anche agli studenti iscritti ai corsi di Laurea dell'Università per Stranieri di Perugia.

Il Pass TPL UMBRIA-UNIPG è attualmente in vendita alla tariffa di € 60,00 sul portale online di acquisto.

Con il Pass TPL UMBRIA-UNIPG è possibile viaggiare illimitatamente fino al 31 ottobre 2023 sui servizi di Trasporto Pubblico Locale sia urbani che extraurbani (autobus, servizio ferroviario Sansepolcro - Perugia - Terni, Minimetrò e funicolare di Orvieto) di tutta la Regione Umbria. Sono esclusi eventuali servizi svolti dai gestori di trasporto in regime diverso dal Trasporto Pubblico Locale (es. Umbria Airlink), il servizio di navigazione sul Lago Trasimeno ed i servizi Trenitalia.

L'importo del Pass TPL UMBRIA-UNIPG non è in alcun caso rimborsabile.

L'acquisto del Pass TPL UMBRIA-UNIPG è esclusivamente possibile attraverso il sistema di acquisto digitale di Busitalia e non richiede di recarsi in biglietteria. Sul sistema digitale è necessario procedere alla conversione del Pass Provvisorio, emesso prima dell'avvio del portale web.

### Chi può richiedere il PASS TPL UMBRIA-UNIPG

Sono ammessi ad usufruire dell'agevolazione Pass TPL UMBRIA-UNIPG gli studenti immatricolati o iscritti all'Università degli Studi di Perugia per l'anno accademico 2022-2023, ai:

- 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),
- Erasmus incoming.

A partire dal 30 novembre 2022 possono acquistare il Pass TPL UMBRIA-UNIPG anche gli studenti dell'Università per Stranieri di Perugia iscritti ai corsi di Laurea.

Non sono ammessi all'agevolazione gli studenti iscritti a:

- corsi di Dottorato,
- master di primo e secondo livello,
- scuole di specializzazione,
- corsi di perfezionamento, aggiornamento professionale, Piano formativo 24 crediti (c.d. pf24),
- corsi singoli.



Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

# 11 Regole del viaggio

Il rispetto delle norme, l'attenzione alle regole di convivenza tra i passeggeri, la collaborazione tra clienti e personale viaggiante, la cura della comunicazione e dell'informazione sono comportamenti importanti per poter garantire un servizio di qualità.

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

1. Munirsi del titolo di viaggio, convalidarlo utilizzando le apposite obliterate e mostrarlo al personale di servizio ogni qualvolta venga richiesto.
2. In caso di mancata convalida del biglietto per malfunzionamento dell'obliterate il cliente dovrà darne tempestiva comunicazione al personale di servizio.
3. Rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dell'azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale di servizio.
4. Utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo le regole prefissate - insieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio per se stesso e per tutti gli altri viaggiatori.
5. Agevolare, durante il viaggio, le persone anziane e le persone con difficoltà motorie evitando di occupare i posti loro riservati, che dovranno in ogni caso essere ceduti a richiesta degli aventi diritto.
6. Non occupare più di un posto a sedere per passeggero.
7. Sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie durante la marcia in vettura e non sostare in corrispondenza dei vestiboli dei treni, degli intercomunicanti fra i veicoli ed in corrispondenza delle porte di salita e discesa.
8. Non sporcare e non danneggiare vetture, impianti, strutture e accessori.
9. Rispettare il divieto di fumo, ivi incluso il divieto di utilizzo delle sigarette elettroniche;
10. Non adottare comportamenti che possano creare disturbo alle altre persone. Non ostruire il passaggio creando ingombro ed evitare di fermarsi davanti alle porte e alle obliterate.
11. Tutte le fermate degli autobus e alcune fermate ferroviarie, individuate da apposito simbolo nel quadro orario, sono a richiesta:
  - in salita - manifestare al personale l'intenzione di salire a bordo facendo cenno con la mano all'avvicinarsi del mezzo;
  - in discesa - premere per tempo il pulsante di prenotazione di fermata dell'autobus o avvisare il capotreno al momento del controllo del titolo di viaggio o, comunque, in tempo utile prima della fermata.
12. Utilizzare le porte di entrata e di uscita così come indicato dall'apposita segnaletica sui mezzi.
13. Evitare di salire e scendere dal mezzo in movimento o quando le porte siano state già chiuse dal personale addetto.
14. La salita e la discesa sono consentite solo all'interno degli spazi identificati come punti di fermata. È vietato prenotare una fermata o chiedere all'autista di scendere/salire fuori dagli spazi identificati sul percorso per le fermate dei mezzi.

15. Adottare nei confronti del personale aziendale comportamenti di rispetto e collaborazione per favorirli nello svolgimento del servizio.
16. Non esercitare attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza il consenso dell'Azienda.
17. Le riprese fotografiche, televisive e cinematografiche, all'interno di mezzi, impianti e strutture aziendali devono essere preventivamente autorizzate da Busitalia.
18. Non usare i segnali di allarme o qualsiasi dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo.
19. Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi o pericolosi, senza rispettare le limitazioni/indicazioni stabilite dall'Azienda.
20. Non accedere nelle vetture in stato di ebbrezza manifesta o, comunque, in condizioni psicofisiche tali da creare impedimento al regolare svolgimento del servizio.
21. Il cliente è responsabile nei confronti di Busitalia per qualsiasi danno determinato dall'inosservanza degli obblighi e dei divieti espressi dal regolamento aziendale e dalla normativa vigente. È inoltre responsabile nei confronti di Busitalia per qualsiasi danno causato dagli oggetti o animali che porta con sé.

## Acquisto titoli di viaggio

Il passeggero prima di salire sui mezzi è tenuto ad acquistare il documento di viaggio presso le rivendite di biglietti o abbonamenti Busitalia - Sita Nord o presso le rivendite autorizzate (bar, edicole, tabaccherie ...).

In caso di necessità il viaggiatore può acquistare il titolo di viaggio a bordo dei mezzi a prezzo maggiorato, fornendo al conducente o al capotreno l'esatto importo in contanti.

Il titolo di viaggio deve essere sempre convalidato non appena saliti a bordo ed esibito a semplice richiesta del personale in servizio e/o di verifica.

I biglietti convalidati e parzialmente utilizzati e gli abbonamenti sono personali e non cedibili.

I titoli di viaggio non sono rimborsabili a meno dei casi previsti dalla vigente normativa.

## Convalida titoli di viaggio

Il titolo di viaggio deve essere sempre convalidato non appena saliti a bordo.

Dopo la convalida è opportuno verificare l'esattezza della timbratura (data - ora).

Eventuali anomalie o guasti dei dispositivi di convalida dei titoli di viaggio vanno segnalati tempestivamente al personale di servizio.

Il titolo di viaggio deve essere conservato per tutta la durata del viaggio, fino all'uscita dall'autobus o dalla stazione di destinazione.

## 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 di Perugia, Terni, Narni, Amelia, Orvieto, Spoleto e Foligno che, previa le necessarie verifiche, provvedono alla sostituzione dei biglietti danneggiati. Non è prevista la sostituzione dei biglietti danneggiati per incuria da parte del Cliente.

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Carta dei Servizi

## Acquisto titoli su app SALGO

SALGO è l'app di Busitalia in Umbria che consente di pianificare gli spostamenti con i servizi di Busitalia in Umbria e di acquistare alcune tipologie di titoli di viaggio.

Con SALGO è possibile:

- pianificare il viaggio: individuare la soluzione più veloce e comoda per raggiungere la destinazione scelta dalla posizione attuale o da un indirizzo specificato;
- cercare la fermata: individuare le fermate più vicine e verifica la distanza dalla posizione dell'utente o da un indirizzo specificato;
- informarsi sui transiti alle fermate: è possibile ottenere informazioni sulle linee urbane ed extraurbane che transitano ad ogni fermata;
- acquistare il biglietto: per i servizi di Busitalia direttamente dall'app;
- accedere alle news sul servizio;
- viaggiare con Pass TPL UMBRIA-UNIPG: il Pass TPL UMBRIA-UNIPG è l'abbonamento pensato per gli studenti universitari.

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

### Acquisto di titoli di viaggio

È possibile acquistare biglietti ordinari attraverso la funzione "Acquista biglietti e abbonamenti - biglietti a tariffa fissa".

Ai fini del loro valido utilizzo, i biglietti acquistati su SALGO devono SEMPRE essere convalidati (o attivati) prima della salita sul mezzo utilizzando l'apposita funzione "Attiva" sulla app.

La validità del biglietto acquistato dipende dalla tipologia:

- Biglietto per i servizi urbani di Terni è valido 100 minuti dal momento della convalida (o attivazione);
- Biglietto per i servizi urbani di Narni, Gubbio e Spoleto è valido 90 minuti dal momento della convalida (o attivazione);
- Biglietto per i servizi extraurbani è un biglietto che, dal momento della convalida (o attivazione) consente di effettuare una corsa sulla tratta specificata nel biglietto;
- (dal 28 aprile 2023) Biglietti Umbria Airlink e Umbria Airlink ridotto sono biglietti che, dal momento della convalida (o attivazione) consentono di effettuare una corsa sulla tratta di interesse;
- Biglietto ferroviario ordinario è valido esclusivamente nella tratta indicata Origine/Destinazione e non è ammessa la salita su fermate intermedie (tranne in caso di cambio per mancanza di relazione dirette).

I biglietti acquistati su SALGO non sono rimborsabili in nessun caso e devono essere utilizzati (attivati) entro 6 mesi solari dalla data dell'acquisto.

I biglietti digitali Umbria Airlink non potranno essere utilizzati dopo il 29/03/2024, fatte salve successive disposizioni.

Durante il viaggio è necessario portare con sé il dispositivo (smartphone, tablet) con cui è stato effettuato l'acquisto e validare il titolo di viaggio prima di salire a bordo.

### Acquisto del supplemento bici

Il supplemento bici è valido esclusivamente per alcune corse delle linee E401 Norcia – Spoleto ed E621 Terni – Marmore – Scheggino.

Il supplemento non dà diritto al trasporto bici su tutti i mezzi. È necessario contattare il servizio clienti al numero 0744 492703 e accertarsi della disponibilità di posti sulla specifica corsa prima di acquistare il supplemento.

È consentito il trasporto di una bici del peso massimo di 15 kg da caricare sull'apposita rastrelliera. Le operazioni di carico e scarico sono a carico del cliente.

Il supplemento bici necessita di validazione, tramite app SALGO, analogamente ai titoli di viaggio. Se è stato effettuato un acquisto di un biglietto da SALGO è necessario validare sia il biglietto che il supplemento bici.

Una volta attivato, il supplemento bici ha validità giornaliera dalla data di validazione.

Il supplemento bici non è modificabile né rimborsabile.

Durante il viaggio è necessario portare con sé il dispositivo (smartphone, tablet) con cui è stato effettuato l'acquisto e validare titolo e supplemento bici prima di salire a bordo.

Per i termini e le condizioni di utilizzo della app SALGO si rimanda alle Condizioni di Utilizzo dell'app MYCICERO, che costituisce la piattaforma tecnologica su cui è sviluppata la app SALGO.

### Modalità di acquisto ed utilizzo degli abbonamenti digitali ferroviari

L'abbonamento settimanale e mensile ferroviario digitale è acquistabile sia tramite app SALGO che tramite il [portale web Busitalia TPLweb](#). Per procedere all'acquisto è necessario essere in possesso di una "tessera virtuale" personale, che deve essere richiesta tramite il [portale web Busitalia TPLweb](#).

Una volta acquisita la "tessera virtuale" personale, è possibile procedere all'acquisto dell'abbonamento tramite:

- l'app SALGO dal menù "Acquista biglietti e abbonamenti" e quindi da quello "Abbonamenti": scaricare l'app SALGO sul dispositivo mobile utilizzato ed autenticarsi usando le stesse credenziali personali utilizzate per accedere al portale web Busitalia TPLweb, selezionare la tessera virtuale, indicare la stazione di partenza (Origine) e quella di arrivo (Destinazione). Ci sarà quindi la possibilità di scelta tra l'abbonamento mensile e quello settimanale e, dopo la conferma, procedere al pagamento. L'abbonamento acquistato è archiviato nella sezione "I miei titoli" sull'app SALGO del dispositivo da cui è stato effettuato l'acquisto.

oppure

- il [portale web Busitalia TPLweb](#), entrando con le proprie credenziali e selezionando dal menù "Abbonamenti" e quindi "Abbonamenti extraurbani". Dopo aver selezionato la tessera virtuale è necessario indicare la stazione di partenza (Origine) e quella di arrivo (Destinazione), scegliere tra l'abbonamento mensile e quello settimanale e, dopo la conferma, procedere al pagamento, anche utilizzando il Bonus Trasporti 2023. Dopo il pagamento è necessario scaricare l'app SALGO, entrare con le stesse credenziali utilizzate per la profilazione sul portale e, nella sezione "I miei titoli", sarà disponibile l'abbonamento acquistato.

Gli abbonamenti ferroviari digitali sono personali, non sono rimborsabili, sono validi esclusivamente nella tratta indicata Origine/Destinazione e non è ammessa la salita su fermate intermedie (tranne in caso di cambio per mancanza di relazione dirette).

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Carta dei Servizi

Gli abbonamenti, inoltre, non devono essere validati poiché la validità è riportata sul titolo stesso e definita al momento di acquisto come di seguito specificato.

Busitalia in Umbria

Per quanto attiene la validità di decorrenza degli abbonamenti:

- La decorrenza della validità dell'abbonamento settimanale parte dal primo lunedì successivo alla data di acquisto, ed ha validità 1 (una) settimana solare (dal lunedì alla domenica inclusi);
- La decorrenza della validità dell'abbonamento mensile parte dal primo giorno del mese successivo alla data di acquisto ed ha validità di 1 (un) mese solare.

Dati sul servizio

Servizi urbani

**Per il funzionamento dell'app SALGO visita la pagina dedicata.** 

Servizi extraurbani

## Condizioni di utilizzo dei titoli di viaggio aziendali acquistati su app TRENITALIA

Servizi ferroviari

I titoli di viaggio aziendali acquistabili su app TRENITALIA sono biglietti digitali dematerializzati non rimborsabili. Le tipologie di titoli acquistabili attraverso questo canale e relative eventuale variazioni sono comunicate attraverso specifici avvisi al pubblico.

Servizi di navigazione

Ciascun biglietto acquistato su app TRENITALIA è utilizzabile entro 3 mesi dalla data di acquisto nel giorno specificato previa convalida: sono ammessi 4 cambi "di data" da effettuarsi entro le ore 23:59 del giorno precedente a quello di previsto utilizzo e comunque entro i 3 mesi dalla data di acquisto.

Servizi turistici

La convalida è obbligatoria prima di salire a bordo del mezzo e deve essere effettuata esclusivamente dall'app TRENITALIA sulla stessa utenza e/o dispositivo da cui è stato effettuato l'acquisto. Per effettuare la convalida è necessario visualizzare il titolo di viaggio nella sezione "I miei viaggi" dell'app TRENITALIA e procedere selezionando il tasto "Convalida". La mancata convalida determina l'applicazione delle sanzioni previste in caso di mancanza di idoneo titolo di viaggio.

Clientela

Titoli di viaggio

Il biglietto convalidato è personale e non cedibile e deve essere esibito su richiesta del Personale addetto alla Controlleria, tramite supporto informatico (smartphone o tablet) in grado di visualizzare correttamente codice AZTEC/QR Code mostrando il biglietto dall'area riservata "I miei viaggi" disponibile su app Trenitalia.

Regole di viaggio

**Per maggiori informazioni sull'acquisto tramite app TRENITALIA, visita la pagina dedicata.** 

Associazioni

## Accessibilità alle persone con disabilità e mobilità ridotta

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 mobilità ridotta.

Le biglietterie, il servizio di assistenza alla clientela ed i punti di vendita preposti forniscono alle persone con disabilità e mobilità ridotta tutte le informazioni in merito a:

- servizi e dotazioni di bordo;
- condizioni di accesso, agevolazioni e tariffe praticate;
- accessibilità nei treni;
- assistenza a bordo.

## Negli autobus

Su tutti gli autobus è presente almeno un posto riservato alle persone anziane, con ridotta capacità motoria o alle donne in stato di gravidanza.

Tutti gli autobus impiegati sui servizi urbani sono dotati di pedane che agevolano l'accesso ai passeggeri con mobilità ridotta.

Per le escursioni turistiche è disponibile un autobus dotato di un elevatore e fino a 4 posti carrozzella attrezzati.

## Nei treni

Su ogni carrozza vengono riservati due posti alle persone anziane, con ridotta capacità motoria o alle donne in stato di gravidanza.

Sui treni il servizio di assistenza alle persone disabili e con mobilità ridotta si può attivare telefonando, almeno 24 ore prima della partenza, alla biglietteria "La Vecchia Stazione" - tel. 075.9637246 aperta dal lunedì al venerdì 7:00 - 19:00 e il sabato 7:00 - 14:00.

## Nei traghetti

Sui traghetti il servizio di assistenza alle persone disabili e con mobilità ridotta si può attivare telefonando, almeno 24 ore prima della partenza, alla biglietteria di Passignano sul Trasimeno - tel. 075.9637702.

## Il sito internet

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

## Trasporto di bambini

### Negli autobus

I bambini di età inferiore ai 6 anni, accompagnati da un adulto pagante, possono viaggiare gratuitamente. Chi accompagna più di un bambino di età inferiore ai 6 anni deve acquistare un biglietto ogni 2 bambini.

### Nei traghetti

I bambini di età inferiore ai 6 anni possono viaggiare gratuitamente (1 adulto per ogni bambino).

### Nei treni

I bambini fino a 4 anni non ancora compiuti viaggiano gratuitamente purché accompagnati da un adulto e purché non occupino un posto a sedere. I bambini con età da 4 a 12 anni non ancora compiuti hanno diritto all'applicazione di una tariffa ridotta del 30% sul prezzo del biglietto di tariffa ordinaria.

Sul servizio urbano del territorio di Perugia con l'utilizzo di biglietti UP i bambini di età inferiore ai 6 anni, accompagnati da un adulto pagante, possono viaggiare gratuitamente; chi accompagna più di un bambino di età inferiore ai 6 anni deve acquistare un biglietto ogni 2 bambini.

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Carta dei Servizi

## Passeggini per bambini

Busitalia in  
Umbria

### Negli autobus

È consentito trasportare gratuitamente carrozzine e passeggini per bambini, purché chiusi e sistemati in modo tale da non costituire pericolo e intralcio per i passeggeri.

Dati sul servizio

Nei servizi urbani è possibile tenere il passeggino aperto, purché lo stesso sia posizionato contromarcia e frenato e purché il bambino abbia le cinture di sicurezza adeguatamente allacciate.

Servizi urbani

### Nei traghetti

È consentito trasportare gratuitamente carrozzine e passeggini per bambini, purché sistemati in modo tale da non costituire pericolo e intralcio per i passeggeri.

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

### Nei treni

È consentito trasportare gratuitamente carrozzine e passeggini per bambini, purché chiusi e sistemati in modo tale da non costituire pericolo e intralcio per i passeggeri.

Servizi di  
navigazione

## Trasporto di animali

### Negli autobus

Il passeggero può portare con sé gratuitamente gatti o cani di piccola taglia purché non occupino posti a sedere e vengano trasportati in modo da non arrecare molestia agli altri viaggiatori.

Servizi turistici

I cani dovranno essere muniti di museruola e guinzaglio.

Clientela

È consentito l'accesso negli autobus anche dei cani di media taglia, purché il proprietario provveda:

Titoli di viaggio

- a munirsi di titolo di viaggio debitamente convalidato anche per il cane;
- a munire il cane di museruola fitta e solida, tale da impedire che possa mordere;
- a condurre costantemente il cane munito di museruola al guinzaglio.

Regole di viaggio

I cani guida per non vedenti viaggiano gratuitamente.

Associazioni

I passeggeri che accompagnano gli animali sono tenuti a risarcire gli eventuali danni provocati a cose e/o persone. Il rilevamento da parte del personale aziendale del mancato rispetto delle norme sopra citate, il notevole affollamento delle vetture, il pregiudizio della sicurezza dei passeggeri e del personale, il disturbo ai viaggiatori e il danneggiamento del mezzo possono comportare, ad insindacabile giudizio del personale aziendale, l'allontanamento dell'animale e l'interruzione del viaggio senza alcun diritto al rimborso del biglietto.

**Nei traghetti** (per il trasporto dei cani, si richiama anche l'ordinanza 13A07313 del 06.08.2013 del Ministero della Salute)

Gli animali domestici possono essere trasportati sulle imbarcazioni, sotto la propria responsabilità, senza il pagamento del biglietto alle seguenti condizioni:

- devono essere di piccole dimensioni (max 35 cm al garrese);
- non devono disturbare gli altri passeggeri o il personale di bordo;
- non devono essere pericolosi;
- devono essere tenuti in braccio o in appositi trasportini di dimensioni compatibili con le regole relative ai bagagli e, in ogni caso, trasportati in modo tale (ad esempio con museruola

o guinzaglio) da non nuocere agli altri passeggeri.

I cani di media e grossa taglia sono ammessi a bordo purché il proprietario provveda ad acquistare idoneo titolo di viaggio anche per l'animale, a munire il cane di museruola ed a condurlo costantemente al guinzaglio in modo tale, in ogni caso, da non nuocere agli altri passeggeri.

In caso di notevole affollamento del mezzo, il Comandante dell'imbarcazione potrà sospendere il trasporto degli animali.

I cani in accompagnamento a passeggeri non vedenti, ed i cani in dotazione alle Forze dell'Ordine o di soccorso in servizio, tenuti al guinzaglio, hanno libero accesso sulle imbarcazioni.

### Nei treni

È ammesso il trasporto gratuito di cani o gatti di piccola taglia ed altri piccoli animali domestici purché chiusi in appositi contenitori di dimensioni non superiori a cm 70x50x30 e purché vengano trasportati in modo da non arrecare disturbo o molestia agli altri viaggiatori. Per ogni contenitore eccedente le dimensioni sopra citate è dovuto il pagamento di un biglietto di seconda classe con la riduzione del 50% sulla tariffa ordinaria.

È altresì ammesso il trasporto, dietro pagamento di un biglietto di seconda classe con la riduzione del 50% sulla tariffa ordinaria di corsa semplice:

- di cani di piccola taglia sciolti con museruola e guinzaglio, a condizione che gli altri viaggiatori lo consentano e purché il proprietario lo tenga sotto la sua diretta sorveglianza;
- di un cane di grossa taglia quando non rechi disturbo, munito di museruola e guinzaglio, purché sostituisca la piattaforma di ingresso.

I cani guida per non vedenti viaggiano gratuitamente.

I cani dovranno essere sempre muniti di museruola e guinzaglio.

In nessun caso gli animali ammessi nelle carrozze possono occupare posti destinati ai viaggiatori e, in caso che gli animali stessi diano disturbo agli altri viaggiatori, il proprietario è tenuto ad occupare altro posto eventualmente disponibile o a scendere dal treno.

## Trasporto di bagagli

### Negli autobus

Il passeggero può trasportare gratuitamente un solo bagaglio a mano che non superi le dimensioni di cm 50x30x25.

In tutti gli altri casi è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio, alle tariffe ordinarie previste per il trasporto delle persone.

Fucili da caccia: è consentito il trasporto gratuito di un fucile da caccia purché scarico e contenuto nell'apposito fodero. Le cartucce devono essere accuratamente custodite negli appositi contenitori.

### Nei traghetti

Il passeggero può trasportare gratuitamente fino a due valigie e colli, purché nessun lato di questi superi i 50 cm e/o comunque i 10 kg di peso. In tutti gli altri casi il passeggero è tenuto ad acquistare un biglietto per ogni bagaglio alle tariffe ordinarie previste per il trasporto delle persone. Non è comunque consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi, né l'azienda è responsabile per furti, manomissioni, deterioramento e totale o parziale perdita degli oggetti trasportati.

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Carta dei Servizi

### Nei treni

Il passeggero può portare con sé gratuitamente i bagagli purché siano posti nello spazio messo a disposizione e non rechino disturbo o danno agli altri viaggiatori, non ostacolino le attività di servizio del personale ferroviario e non danneggino le vetture. Non è, comunque, consentito il trasporto di oggetti eccessivamente ingombranti o pericolosi, né l'Azienda è responsabile per furti, manomissioni, deterioramento e totale o parziale perdita degli oggetti trasportati.

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

### Trasporto di biciclette e dispositivi di micromobilità

#### Negli autobus

Sugli autobus è consentito il trasporto di biciclette e altri dispositivi di micromobilità (monopattini, segway etc.) pieghevoli, completamente ripiegati al fine di ridurre al massimo l'ingombro, nel limite di una bicicletta o un dispositivo per ogni passeggero; il trasporto di biciclette e dispositivi di micromobilità pieghevoli è effettuato a titolo gratuito.

Per scoprire i percorsi cicloturistici della Valnerina e visitare la ex ferrovia Spoleto - Norcia è attivo il servizio BUS&BICI, che prevede la possibilità di trasportare biciclette anche non pieghevoli, con un supplemento di € 3,50, acquistabile sull'app SALGO.

Per informazioni è possibile rivolgersi agli Uffici Relazioni con il Pubblico di Perugia e Terni e all'Ufficio Movimento di Spoleto, ai numeri di telefono 075.9637637 - 0744.492703 - 075.9637909, oppure consultare la sezione Umbria del sito internet [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it).

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

### Nei traghetti

È consentito il trasporto biciclette nelle tratte autorizzate solo nei giorni feriali, ove lo permettano il tipo di motonave in servizio, le condizioni meteorologiche e del traffico. La bicicletta è considerata bagaglio al seguito del singolo passeggero munito di regolare titolo di viaggio, che dovrà provvedere al carico, allo scarico del mezzo e alla sua custodia durante il trasporto, esonerando Busitalia da ogni responsabilità. Il trasporto della bicicletta comporta il pagamento, per ciascun mezzo, di un supplemento giornaliero non cedibile, valevole su tutte le linee che svolgono il servizio di trasporto biciclette.

### Nei treni

È consentito il trasporto biciclette, purché sistemate in modo tale da non costituire pericolo e intralcio per i passeggeri, previa prenotazione telefonica 3 giorni prima al numero 075.9637246 (biglietteria "La Vecchia Stazione", Piazzale Bellucci, Perugia).

In ogni caso la prenotazione sarà consentita solo qualora lo permettano le condizioni di sicurezza dei passeggeri e la composizione del treno, ad insindacabile giudizio del personale aziendale.

Il trasporto della bicicletta comporta il pagamento, per ciascun mezzo, di un supplemento giornaliero del costo di 3,50 euro non cedibile valevole 24 ore dalla prima convalida.

### Scioperi

A norma di quanto previsto dalla legge 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, sono comunque garantiti tutti i servizi in partenza dalla località di

origine nelle seguenti fasce orarie di garanzia:

- 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.
- Servizio Ferroviario: 5:45 - 8:45 e 11:45 - 14:45.

### Avvertenze

Gli orari dei passaggi ed i percorsi sono suscettibili di lievi variazioni dovute ad esigenze di servizio o a cause esterne; è pertanto consigliabile predisporre alla fermata con qualche minuto di anticipo rispetto agli orari di passaggio.

### Risarcimento danni per responsabilità civile

L'azienda provvede al rimborso di eventuali danni a cose o persone provocati per propria responsabilità civile nei seguenti casi:

- danni procurati a terzi dalla circolazione dei veicoli;
- danni ai passeggeri durante la permanenza a bordo del mezzo o all'atto della salita o discesa dello stesso e nelle pertinenze delle stazioni e fermate ferroviarie aperte al pubblico;
- danni ai bagagli, agli indumenti dei passeggeri ed alle cose in generale trasportate da terzi (esclusi denaro, preziosi e titoli).

### Per accedere all'eventuale indennizzo

Il cliente dovrà contattare, al momento dell'incidente, l'autista del mezzo o il capotreno interessato per segnalare il danno subito e fornire le proprie generalità ed eventuali recapiti, nonché acquisire testimonianze.

In caso di cadute o urti all'interno dei mezzi, il personale in servizio chiederà al cliente se abbia necessità dell'intervento del 118; in caso contrario il cliente dovrà acquisire testimonianze di altri viaggiatori presenti al momento dell'accaduto, da presentare scritte e firmate all'ufficio sinistri di Busitalia - Sita Nord per l'eventuale richiesta danni.

Entro e non oltre 48 ore dall'accaduto, il cliente dovrà contattare Busitalia - Sita Nord, fornendo comunicazione in forma scritta al fine di attivare la relativa procedura di denuncia.

Successivamente il cliente dovrà contattare l'Ufficio Sinistri aziendale, tel. 075.9637881, per accertare l'avvenuta denuncia del sinistro da parte del conducente e per ulteriori informazioni sull'esito della pratica.

In seguito, il cliente dovrà contattare per l'attivazione della procedura di rimborso la compagnia assicuratrice a cui la Società avrà trasmesso la documentazione del caso.

### Rimborsi e indennizzi per ritardo

#### Autobus

Nessun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l'interruzione di servizio derivino da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'Azienda (calamità naturali, eventi atmosferici, interruzioni stradali, guasti al veicolo, traffico veicolare). Il rimborso potrà essere corrisposto qualora:

- il servizio venga soppresso senza una preventiva informazione;
- si verificano ritardi imputabili all'azienda che comportino un grave e dimostrato danno al

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

cliente.

In particolare:

- per il servizio urbano: in caso di servizio non effettuato o interrotto, per cause imputabili all'Azienda, in un arco di tempo in cui non vi siano altre corse sulla linea interessata o non intervenga un servizio sostitutivo entro 60 minuti;
- per il servizio extraurbano: nel caso in cui la partenza o il passaggio subisca, per cause imputabili all'Azienda, un ritardo di oltre 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Il rimborso sarà pari al valore del titolo di viaggio pagato; in caso di utilizzo di taxi verrà rimborsato, dietro esibizione di ricevuta, un corrispettivo massimo fino a tre volte il costo della corsa aziendale che si sarebbe inteso utilizzare.

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 discrezionale della Società stessa.

**Treno**

Il biglietto di corsa semplice, non convalidato, è rimborsabile da fatto proprio, purché di importo superiore a € 8,00.

Il biglietto di abbonamento annuale e scolastico è rimborsabile anche per mancato utilizzo da parte del cliente, dipendente da fatto proprio, nella quota non fruita, arrotondata al primo mese. I biglietti di abbonamento settimanali e mensili non sono in alcun caso rimborsabili.

Nel caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione, chiaramente desumibili dal titolo di viaggio, il passeggero potrà chiedere un'indennità pari:

- il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a € 16,00);
- il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti (tale indennità è riconosciuta per biglietti pari almeno a € 8,00). La richiesta di indennità può essere inoltrata esclusivamente per biglietti in cui è indicata l'origine e la destinazione.

Non sono riconosciute indennità di importo inferiore a € 4,00 e non sono riconosciute ai possessori di biglietti gratuiti.

Per poter richiedere l'indennità occorre:

- per i biglietti cartacei occorre validare il biglietto in partenza e far certificare al personale in servizio sulla corsa interessata dal ritardo l'avvenuto ritardo.

La richiesta di indennità deve essere inoltrata, entro e non oltre 1 mese dall'evento, per posta, a Busitalia Umbria, Strada Santa Lucia 4, 06125 Perugia, con allegato il biglietto in originale oppure presso la biglietteria "La Vecchia Stazione", Piazzale Bellucci, Perugia.

L'Azienda invierà al richiedente, entro un mese dal ricevimento della richiesta, una credenziale per il ritiro dell'indennità in denaro. La comunicazione viene inviata anche in caso di mancato riconoscimento.

Il viaggiatore non ha diritto all'indennità nei seguenti casi:

- se prima dell'acquisto del biglietto era informato del ritardo;
- se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base

ad un itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti.

Busitalia pubblica annualmente sul sito aziendale [fsbusitalia.it](http://fsbusitalia.it) la Relazione sulla qualità servizio ferroviario e mensilmente gli indici di puntualità ferroviaria. Gli abbonati ai servizi, qualora verificano le condizioni richiamate dalla misura 7 della delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 106/2018 (numero di treni con ritardo superiore a 15 minuti o soppresso pari o superiore al 10% di quelli programmati), possono chiedere un indennizzo pari al 10% del prezzo dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento scolastico 1/9-30/6, 9 mesi e universitario 1/11 - 31/10, 12 mesi.

La richiesta di indennità deve essere inoltrata, entro due mesi dal termine di validità dell'abbonamento, per posta a Busitalia Umbria, Strada Santa Lucia 4, Perugia con allegato il titolo in originale oppure presso la Biglietteria Busitalia presso la stazione FS di Perugia Fontivegge.

**Parcheggi**

Nessun rimborso è dovuto verso gli utenti che non utilizzino il parcheggio di superficie dopo aver acquistato il biglietto presso gli appositi dispositivi automatici, mentre nei parcheggi in struttura è sempre previsto un tempo libero di almeno 5 minuti, entro il quale l'utente può uscire senza dover corrispondere alcun pagamento.

All'ingresso di tutti i parcheggi in struttura è affisso il regolamento, nel quale sono dettagliate le disposizioni di ogni singolo sito.

Le aree di parcheggio gestite da Busitalia, ove non diversamente segnalato con appositi cartelli, sono da intendersi "non custodite", pertanto l'Azienda non potrà essere ritenuta responsabile di danneggiamenti o furti all'interno dei veicoli.

**Sanzioni amministrative**

**Sanzioni a bordo autobus**

Per le sanzioni amministrative a carico dei viaggiatori sprovvisti di titolo di viaggio a bordo degli autobus si applica l'art. 10 della legge regionale n. 24 del 2 settembre 1991.

Il viaggiatore è tenuto alla convalida del titolo di viaggio non appena salito a bordo dell'autobus. In caso di mancato funzionamento dell'obliteratrice dovrà essere tempestivamente avvisato il personale di guida per procedere alla convalida.

In caso di mancato possesso del titolo di viaggio o di possesso di titolo di viaggio non convalidato o scaduto il viaggiatore sarà assoggettato a sanzione amministrativa di € 30,99 oltre il costo del biglietto.

Il pagamento della sanzione amministrativa potrà essere effettuato direttamente all'incaricato che procede alla contestazione o entro il 60° giorno successivo alla contestazione, tramite bonifico bancario utilizzando le seguenti coordinate bancarie: Unicredit Banca IT54W0200805351000103072765 intestato a Busitalia - Sita Nord S.r.l., oppure su c/c postale n° 1032689521 intestato a BUSITALIA - SITA NORD S.R.L. PERUGIA, indicando nella causale il numero di verbale e la data di emissione dello stesso.

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

## Carta dei Servizi

Qualora il pagamento venga effettuato oltre il 60° giorno dalla contestazione, la sanzione è elevata ad € 92,96 oltre il costo del biglietto.

## Busitalia in Umbria

Nel caso di mancata esibizione dell'abbonamento al personale di controlleria sarà comminata all'abbonato una sanzione di € 30,99, ridotta a € 6,20 nel solo caso di esibizione presso gli uffici Busitalia dell'abbonamento

## Dati sul servizio

e di un documento di riconoscimento entro e non oltre le 48 ore dal momento del rilievo della sanzione.

## Servizi urbani

Entro il termine di 30 giorni dalla data della contestazione o notifica della violazione, il trasgressore potrà far pervenire a Busitalia - Sita Nord S.r.l. | Umbria, Strada S. Lucia 4 - 06125 Perugia, scritti difensivi, che potranno essere inoltrati anche via e-mail all'indirizzo [umbria@fsbusitalia.it](mailto:umbria@fsbusitalia.it).

## Servizi extraurbani

### Sanzioni a bordo dei treni

## Servizi ferroviari

Per le irregolarità e relative sanzioni a bordo dei treni si fa riferimento all'art. 10 della legge regionale n. 24 del 2 settembre 1991.

## Servizi di navigazione

Il biglietto deve essere oblitterato all'atto della salita a bordo del treno; in caso di mancato funzionamento dell'oblitteratrice dovrà essere avvisato il personale del treno per procedere alla convalida. Chi è trovato a viaggiare con biglietto non convalidato dovrà pagare una soprattassa di € 30,99 ed il titolo di viaggio sarà reso valido dal personale di controlleria.

## Servizi turistici

Se il viaggiatore in corso di viaggio o all'arrivo viene trovato sprovvisto di titolo di viaggio senza aver preventivamente avvisato il personale, o con titolo di viaggio scaduto, è assoggettato al pagamento del prezzo del biglietto più una sanzione di € 30,99, elevata a € 92,96 trascorsi 60 giorni dopo la contestazione.

## Clientela

Il viaggiatore abbonato che, al controllo, risulti sprovvisto dello stesso, è assoggettato alla sanzione amministrativa di € 30,99, elevata a € 92,96 trascorsi 60 giorni dalla contestazione; la sanzione è ridotta a € 6,20 se l'abbonato presenta entro 48 dalla contestazione l'abbonamento in corso di validità, emesso precedentemente alla contestazione.

## Titoli di viaggio

## Regole di viaggio

Chi è trovato a viaggiare con biglietto di abbonamento alterato, contraffatto o intestato ad altra persona, o colui che effettui o tenti di effettuare un viaggio ricorrendo a sotterfugi per non pagare il titolo di viaggio è assoggettato al pagamento del titolo di viaggio al prezzo competente per il percorso effettuato, oltre ad una soprattassa pari a tre volte il prezzo dell'abbonamento con il minimo di € 92,96.

## Associazioni

Chi si avvale di un biglietto a riduzione senza averne titolo o non soddisfa alle condizioni per l'applicazione della riduzione stessa è assoggettato al pagamento per tutto il percorso, della differenza rispetto a percorso intero, oltre ad una soprattassa di € 8,00, a meno che non si tratti di un abuso, che prevede l'applicazione delle sanzioni di cui al punto successivo.

Il pagamento della sanzione amministrativa potrà essere effettuato direttamente all'incaricato che procede alla contestazione tramite bonifico bancario, utilizzando le seguenti coordinate bancarie Unicredit Banca IT54W0200805351000103072765 intestato a Busitalia - Sita Nord S.r.l., oppure su c/c postale n. 1032689521 intestato a Busitalia - Sita Nord S.r.l. Perugia, indicando nella causale il numero di verbale e la data di emissione dello stesso.

Entro il termine di 30 giorni dalla data della contestazione o notifica della violazione, il trasgressore potrà far pervenire a Busitalia - Sita Nord S.r.l. | Umbria, Strada S. Lucia 4 -

06125 Perugia, scritti difensivi, che potranno essere inoltrati anche via email all'indirizzo [umbria@fsbusitalia.it](mailto:umbria@fsbusitalia.it).

### Programma antievasione

Il contrasto all'evasione tariffaria costituisce una priorità per Busitalia, sia come richiamo al doveroso rispetto che merita il trasporto pubblico stesso e tutti i passeggeri che lo utilizzano secondo le regole, sia per il necessario recupero di risorse economiche da poter destinare al trasporto pubblico.

In tale spirito per prevenire il fenomeno dell'evasione, Busitalia attua uno specifico programma di controllo sugli autobus, sui treni e/o sulle stazioni.

## Reclami

Busitalia, sia come impresa gestore di servizi di trasporto con autobus e treno, sia come gestore di Autostazione, ha attivato una procedura per il trattamento dei reclami provenienti dalla clientela, con canali e con uffici dedicati.

I clienti possono inoltrare reclami, in lingua italiana o in lingua inglese, entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare; l'Azienda si impegna a fornire opportuna risposta entro 30 giorni dalla data del ricevimento del reclamo, indicando se possibile se il reclamo si intende accolto, respinto o è ancora in esame; nei casi di particolare complessità, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supererà comunque 90 giorni.

Per l'invio dei reclami è disponibile online il [form dedicato "Voce del Cliente"](#).

In alternativa, è disponibile presso le biglietterie aziendali e gli Uffici Relazioni con il Pubblico un modulo cartaceo dedicato. Il modulo, debitamente compilato, può essere inviato all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) [fsbusitalia@pec.it](mailto:fsbusitalia@pec.it), inviato all'indirizzo postale di Busitalia - Sita Nord S.r.l., Strada Santa Lucia 4 - 06125 Perugia tramite posta raccomandata, oltre a poter essere consegnato in biglietteria o presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico.

I reclami che verranno esaminati devono riportare almeno:

- i riferimenti identificativi del Cliente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità del Cliente;
- 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.

## Carta dei Servizi

## Busitalia in Umbria

## Dati sul servizio

## Servizi urbani

## Servizi extraurbani

## Servizi ferroviari

## Servizi di navigazione

## Servizi turistici

## Clientela

## Titoli di viaggio

## Regole di viaggio

## Associazioni

## Carta dei Servizi

## Busitalia in Umbria

## Dati sul servizio

## Servizi urbani

## Servizi extraurbani

## Servizi ferroviari

## Servizi di navigazione

## Servizi turistici

## Clientela

## Titoli di viaggio

## Regole di viaggio

## Associazioni

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

- presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti;
- avvalersi delle ordinarie vie legali innanzi all'Autorità Giudiziaria competente.

### 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;
  - 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo per i servizi ferroviari;

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, e del Regolamento (UE) n. 2021/782.

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

Per i servizi ferroviari di competenza regionale e locale, i reclami possono essere inoltrati anche alla competente struttura regionale (per la Regione Umbria: "Ambito di coordinamento: territorio, infrastruttura e mobilità" - Piazza Partigiani 1 - 06121, Perugia).

### Indennizzi per mancato o ritardato riscontro a reclamo

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

- 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- 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 euro;
- il reclamo non è trasmesso dal Cliente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate nel presente 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.

## 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 a partire dal giorno successivo al rinvenimento presso l'ufficio oggetti smarriti. Prima di presentarsi a detto ufficio, è necessario contattare telefonicamente gli Uffici Relazioni con il Pubblico per verificare l'effettivo rinvenimento dell'oggetto smarrito. I proprietari possono contattare i recapiti aziendali, fornendo tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà.

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

## Carta dei Servizi

## Busitalia in Umbria

## Dati sul servizio

## Servizi urbani

## Servizi extraurbani

## Servizi ferroviari

## Servizi di navigazione

## Servizi turistici

## Clientela

## Titoli di viaggio

## Regole di viaggio

## Associazioni

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

# 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](mailto:adic.umbria@gmail.com)

## ADICONSUM Umbria

via Campo di Marte, 4/N - 06124 Perugia  
tel: 075 5067439 - fax 075 5067435  
e-mail: [umbria@adiconsum.it](mailto:umbria@adiconsum.it)

## CITTADINANZATTIVA Umbria

via XXV aprile, 44 - 06049 Spoleto  
tel/fax: 0743 222208  
e-mail: [cittattiv.umbria@libero.it](mailto:cittattiv.umbria@libero.it)

## CODACONS Umbria

via Fabio Filzi, 18/C - 06128 Perugia  
tel: 075 5052353  
e-mail: [codaconsumbria@libero.com](mailto:codaconsumbria@libero.com)

## CONFCONSUMATORI

**Confederazione generale dei consumatori**

via San Giovanni dell'Acqua 16-18 - 06034 Foligno  
tel/fax: 0742 354414  
e-mail: [confconsumatoriumbri@libero.it](mailto:confconsumatoriumbri@libero.it)

## FEDERCONSUMATORI dell'Umbria

via Guido Donizzetti, 59 - 06132 Perugia  
tel: 075 7972595  
fax: 075 7972598  
e-mail: [federconsumatoriperugia@gmail.com](mailto:federconsumatoriperugia@gmail.com)

## LEGA CONSUMATORI UMBRIA

via Tiacci, 6 - 05100 Terni  
tel: 0744 407648  
e-mail: [info@legaconsumatoriumbria.it](mailto:info@legaconsumatoriumbria.it)

## MOVIMENTO CONSUMATORI Umbria

via della Viola, 1 - 06122 Perugia  
tel: 075 5731074  
e-mail: [perugia@movimentoconsumatori.it](mailto:perugia@movimentoconsumatori.it)

## MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO Umbria

via Guardabassi, 14 - 06123 Perugia  
tel/fax: 075 5720483  
e-mail: [perugia@mdc.it](mailto:perugia@mdc.it)

## UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI Umbria

via XX Settembre, 27 - 06121 Perugia  
tel: 075 5736035  
e-mail: [info@consumatoriumbria.it](mailto:info@consumatoriumbria.it)

Carta dei Servizi

Busitalia in  
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi ferroviari

Servizi di  
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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



Strada Santa Lucia, 4  
06125 Perugia