

CARTA DEI SERVIZI 2025

UMBRIA





INDICE

01	La Carta dei Servizi	6
02	Busitalia in Umbria	8
03	Dati sul servizio	10
04	Servizi urbani	14
05	Servizi autobus extraurbani	28
06	Servizi di navigazione Lago Trasimeno	34
07	Link e servizi turistici	38
08	Informazione e comunicazione con la clientela	44
09	Titoli di viaggio	48
10	Regole del viaggio	54
12	Associazioni dei Consumatori	66





RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI:

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

RIFERIMENTI NORMATIVI DIRITTI DEI VIAGGIATORI:

- Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus. La sintesi del Regolamento è disponibile a questo indirizzo [🔗](#)
- Decreto legislativo 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE) 181/2011.
- Delibera ART 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.**
2025 | VERSIONE INTEGRALE

CDS BU 25 A

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

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è una pubblicazione con la quale Busitalia trasmette ai propri Clienti informazioni sui servizi e gli impegni programmatici, per il miglioramento dell'offerta. Nelle pagine dedicate agli Indicatori del Servizio vengono pubblicati i risultati conseguiti per alcuni aspetti fondamentali dell'offerta, unitamente agli obiettivi di miglioramento, al fine di evidenziare in maniera chiara ed immediata l'evoluzione degli standard qualitativi e quantitativi del servizio.

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

Principi fondamentali

Uguali diritti

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

Continuità del servizio

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

Partecipazione e ascolto

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

Efficienza ed efficacia

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

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.

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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

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



fsbusitalia.it



02 Busitalia in Umbria

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Busitalia è la società del Gruppo FS Italiane che svolge prevalentemente servizi di trasporto con autobus. La società è attiva in Italia – in Veneto, Umbria, Campania e, per alcuni servizi a mercato, in Toscana – ed all'estero – in Olanda, nelle aree di Utrecht, Groningen - Drenthe, DAV (Drechtsteden, Alblasserwaard en Vijfheerenlanden) e nella provincia di Frysland (Francia).

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

Servizio gomma

La società ha trasportato nell'anno 2024 con i propri autobus circa 36,6 milioni di persone e ha percorso circa 19,7 milioni di chilometri tra:

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

Servizi a mercato e sostitutivi dei treni regionali

Oltre ai servizi di TPL, la società ha operato nel 2024 anche nei seguenti ambiti:

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

Servizio navigazione sul Lago Trasimeno

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

La Società impegna su tali rotte 8 motonavi con le quali nell'anno 2024 ha trasportato circa 282.000 passeggeri.

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

Mobilità alternativa

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

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

- 8 percorsi di trasporto pubblico costituiti da scale mobili, tappeti mobili ed ascensori (4 a Perugia, 3 a Spoleto, 1 a Cascia fino al 6 gennaio 2025);
- 1 funicolare (Orvieto);
- 1 sistema di trasporto Minimetron (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);
- 2 ascensori (Corciano).

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

Con gli impianti di mobilità alternativa, Busitalia ha trasportato nell'anno 2024 circa 13,8 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;
- fino al 6 gennaio 2025, 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 e motonavi.

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it



Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

03 Dati sul servizio

SERVIZIO SU GOMMA		DATI AL 31/12/2024
Percorrenza		19.683.000 km
Servizi urbani		18 città
Servizi extraurbani		147 linee
Passeggeri trasportati		36.585.000
Autobus		661
autobus extraurbani		222
autobus urbani e suburbani		400
autobus da noleggio		39

SERVIZIO DI NAVIGAZIONE		DATI AL 31/12/2024
Percorrenza		70.270 km equivalenti
Passeggeri trasportati		282.000
Motonavi trasporto passeggeri		8
*di cui 1 in comodato d'uso e 1 adibita anche al trasporto merci		
Altri mezzi servizio navigazione		
motobarche da lavoro		3
motoscafo		1
draghe (di cui 2 in comodato d'uso)		3
taglierine		3
piattaforma battipali		1
gru a cavaliere		1

MOBILITÀ ALTERNATIVA	DATI AL 31/12/2024
Percorsi di mobilità alternativa composti da scale mobili, tappeti mobili, ascensori	8
Perugia	4
Spoletto	3
Cascia (fino al 6 gennaio 2025)	1
Funicolare Orvieto	1
Minimetropolitana Perugia (sistema integrato con annessi impianti di collegamento - scale mobili - ascensori - ascensore inclinato)	1
Ascensori Corciano	2
Ascensore Amelia	1
Ascensore Foligno	1
Passeggeri trasportati	13,8 milioni

PERSONALE BUSITALIA UMBRIA	DATI AL 31/12/2024
Totale	1.147

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

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 di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Traguardi raggiunti e progetti realizzati

Azioni di miglioramento

Nel corso dell'anno 2024 Busitalia ha sviluppato progetti ed iniziative volte al miglioramento dell'offerta e allo sviluppo del business, con l'obiettivo di sostenere la crescita della domanda di trasporto pubblico, a beneficio della collettività e della riduzione dell'impatto ambientale. È stata inoltre potenziata ulteriormente la collaborazione e la sinergia con Trenitalia.

Per quanto riguarda il miglioramento del network di collegamenti verso gli aeroporti, si segnala che il servizio di trasporto intermodale (treno+bus), in collaborazione con il Regionale di Trenitalia, UMBRIA AIRLINK, che collega l'aeroporto internazionale dell'Umbria San Francesco alle città di Perugia e Assisi, ha visto l'aumento dei propri collegamenti, con 208 corse settimanali ed un aumento superiore al 200% rispetto all'offerta invernale (marzo 2024). Il servizio è stato inoltre potenziato da giugno a fine agosto.

Al fine di incentivare la mobilità pubblica, integrata e sostenibile dei giovani, è stato confermato l'accordo con Regione Umbria, Comune di Perugia, Minimetrò e Università/Istituti interessati per il Pass TPL UMBRIA-UNIPG (abbonamento integrato valido sui servizi TPL urbani ed extraurbani della regione Umbria, sul Minimetrò Perugia, sulla funicolare di Orvieto e sulla linea ferroviaria Sansepolcro – Terni e Perugia San Giovanni - Perugia Sant'Anna).

A sostegno della domanda di trasporto, anche in collaborazione con gli Enti Locali, nel corso dell'anno sono state confermate le seguenti sconti e agevolazioni tariffarie:

- lo "sconto Euro 100 Terni", riservato ai residenti di Terni per l'acquisto di un abbonamento annuale urbano Terni o extraurbano;
- lo "sconto Euro 200 Narni", per l'acquisto di un abbonamento annuale urbano Narni o extraurbano¹.

Nell'ambito di una mobilità più specificatamente leisure e turistica, si segnalano inoltre:

- i servizi straordinari di navigazione Lago Trasimeno in occasione del Festival "Moon in June" 2024, tenutosi a giugno;
- il potenziamento dei collegamenti estivi sulla linea Norcia - Castelluccio ed il servizio straordinario di navette, attivato nei fine settimana di giugno e luglio, per facilitare l'accesso e gli spostamenti dei turisti nei luoghi della Fiorita di Castelluccio, inibiti al traffico privato;
- le collaborazioni con la Galleria Nazionale dell'Umbria per la Mostra Maestro San Francesco (autobus brandizzato 10 mesi), Perugia Flower Show primavera e autunno, Moon in June 2024, Cinegatti 2024;
- l'aggiornamento continuo della sezione del sito aziendale dedicata al turismo ed alle idee di viaggio.

L'attenzione verso le persone che viaggiano con Busitalia o gravitano intorno all'offerta sempre più diversificata ed integrata dell'Azienda si è concretizzato anche in progetti di digitalizzazione e customer experience, volti a migliorare l'informazione e l'accessibilità all'acquisto dei titoli di viaggio.

1 Nel corso del 2025 lo sconto applicato è stato ridotto a € 180,00

In questo ambito si segnala:

- la nuova biglietteria e pontile a Tuoro sul Trasimeno, completamente rinnovata e strategicamente posizionata all'inizio del pontile e nelle vicinanze dell'Ufficio Informazioni Turistiche comunale (aprile 2024);
- il nuovo servizio a chiamata QuiBUS, che consente di prenotare i collegamenti dalle frazioni del comune di Orvieto con la stazione ferroviaria (da giugno 2024);
- il potenziamento del Portale web per la vendita degli abbonamenti in Umbria, con estensione dell'acquisto anche degli abbonamenti scolastici (settembre 2024);
- l'ampliamento continuo del portafoglio biglietti acquistabili in modalità digitale sull'app SALGO;

Riconoscendo l'importanza dei temi legati all'inclusione e alla mobilità accessibile come elementi centrali per lo sviluppo sostenibile delle città, Busitalia ha partecipato come partner tecnico alla Riunione G7 Inclusione e Disabilità, tenutasi il 14 ottobre 2024 ad Assisi, potenziando i servizi di trasporto con navette gratuite dedicate per collegare i parcheggi e la Stazione FS di Assisi con il centro città.

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Servizi urbani

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni



Perugia

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



Il trasporto pubblico urbano con autobus

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

I titoli di viaggio nel servizio urbano di Perugia

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

- su tutte le **linee Busitalia del servizio urbano** di Perugia, 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 **Trenitalia**, all'interno del Comune di Perugia nelle stazioni di Sant'Anna, Pallotta, Piscille, Ponte San Giovanni, Balanzano, San Martino in Campo, Pretola, Ponte Felcino, Villa Pitignano, Ponte Pattoli, Ramazzano, San Bartolomeo, Solfagnano, Palazzaccia, Fontivegge, Università Ingegneria, Capitini, Silvestrini, Ellera.



Per qualsiasi tratta, sia con autobus che treno, **fuori di tale territorio è fatto divieto di cumulare durante il percorso i titoli di viaggio UP con quello del treno o bus extraurbano e viceversa.** I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Perugia

Dove acquistare biglietti e abbonamenti



Le scale mobili di Perugia

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

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it



Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

- 1 ascensore inclinato: Stazione Pincetto del Minimetron - Via della Rupe.
- Ascensore e 2 montascale: via Mario Angeloni - Piazza del Bacio.
- 2 ascensori: galleria Kennedy - Stazione Pincetto del Minimetron.

Nel complesso sono gestiti nel Comune di Perugia:

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

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



Il Minimetron di Perugia

Attraverso il Minimetron, di cui Busitalia effettua la gestione operativa per conto della società Minimetron 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 Minimetron S.p.A.

Per le informazioni sulle linee e sugli orari di Perugia è possibile accedere alla sezione Umbria del sito www.fsbitalia.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@fsbitalia.it

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

Terni

Il trasporto pubblico urbano con autobus

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

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

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

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

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Terni

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

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

I residenti del Comune di Terni hanno diritto, per l'annualità 2024-2025, allo sconto di € 100,00 sull'acquisto dell'abbonamento annuale urbano Terni o dell'annuale extraurbano linea Terni - Narni.

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

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

L'agevolazione è attiva anche per gli abbonamenti scolastici urbani sottoscritti online sul portale dedicato.

Lo sconto di € 100,00 è un'agevolazione soggetta a limitazioni secondo le disponibilità stanziare dall'Ente promotore, Comune di Terni.

Per le informazioni sulle linee e sugli orari di Terni è possibile accedere alla sezione Umbria del sito www.fsbitalia.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@fsbitalia.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 di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbitalia.it



Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Spoletto

Il servizio di trasporto urbano

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

Grazie alla collaborazione tra Trenitalia e Busitalia a Spoleto è anche disponibile **Spoletto Link**, la soluzione intermodale treno + bus + percorso meccanizzato dedicata a quanti scelgono di raggiungere Spoleto lasciando l'auto a casa.

I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui al capitolo "Titoli di viaggio" o a bordo autobus a tariffa maggiorata.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Spoleto



La mobilità alternativa di Spoleto

Il sistema della mobilità alternativa di Spoleto consente di raggiungere il centro cittadino tramite percorsi meccanizzati, a partire da aree di sosta situate nella parte esterna della città, con un'offerta di circa 950 posti auto. Il sistema rende la città storica "accessibile", facilmente percorribile a piedi nell'arco di 10 - 15 minuti.

Gli impianti di mobilità alternativa comprendono:

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

Le uscite dei percorsi sono all'interno di edifici pubblici o di interesse pubblico e non impegnano spazi urbani (piazze o vie), con un conseguente impatto ambientale minimo.

Le tariffe dei parcheggi sono consultabili nella sezione Umbria del sito www.fsbusitalia.it.

Spoletosfera

Il percorso meccanizzato Spoletosfera è situato sul lato sud della città ed è accessibile dalla via Flaminia. Il punto di partenza è il parcheggio multipiano coperto, completamente automatizzato, realizzato su tre livelli, per un totale di 420 posti auto.

Dal piano 3 del parcheggio si accede al percorso meccanizzato, inserito nell'ipogeo di via Matteotti. All'interno sono installati 8 tappeti mobili, distribuiti in 4 coppie.

Il percorso ha una lunghezza di circa 270 metri, 170 dei quali sono percorribili su tappeti mobili. Gli spostamenti verticali sono agevolati dalla presenza complessiva di 6 ascensori, grazie ai quali la struttura è fruibile senza alcuna barriera architettonica.

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

Ponzianina - Rocca

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

L'area di parcheggio adiacente all'inizio del percorso può ospitare autovetture, camper e autobus. Il percorso meccanizzato è composto da 16 scale mobili e 4 ascensori.

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

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

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

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

Posterna

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

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

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it



Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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 Albornoziiana, a 10 metri da Piazza Campello).
- Uscite/entrate pedonali per il parcheggio sono presso Via Posterna (a 200 metri da Corso Garibaldi), Via Interna delle Mura (a 100 metri dalla fermata degli autobus sita in Via Martiri della Resistenza), Piazza Moretti; dall'interno del parcheggio ci sono gli ascensori e le scale mobili (a 50 metri da Piazza Torre dell'Olio e a 300 metri dal Chiostro San Nicolò), Vicolo San Giovanni (a 20 metri dalla Torre dell'Olio).

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

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

I parcheggi di superficie

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

Tariffe di biglietti e abbonamenti del sistema di parcheggi di Spoleto

Gli abbonamenti per i parcheggi di Spoleto si possono acquistare presso la Biglietteria Busitalia di Spoleto, in Piazza Polvani (interno Stazione ferroviaria).

A partire dal 1° marzo 2025, le tariffe dei parcheggi di struttura e di superficie di Spoleto sono inoltre state aggiornate, secondo quanto deliberato dal Comune di Spoleto.

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

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

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

Amelia

Nella città di Amelia Busitalia svolge il servizio pubblico urbano con 3 linee.

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

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Amelia

Dove acquistare biglietti e abbonamenti



La mobilità alternativa

Ad Amelia Busitalia gestisce l'ascensore del Sant'Uffizio, che collega Piazza XXI Settembre con Piazzale Boccarini. L'ascensore è aperto tutti i giorni feriali, dalle 7:00 alle 19:30. Il servizio è gratuito.

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

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

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

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it



Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

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.

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

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

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Assisi

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

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 alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

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

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

Foligno

A Foligno Busitalia svolge il servizio pubblico urbano con 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 alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Foligno

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

Gualdo Tadino

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

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

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Gualdo Tadino

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

Gubbio

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

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

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Gubbio

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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

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

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

fsbusitalia.it



Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Narni

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

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

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

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Narni 

Dove acquistare biglietti e abbonamenti 

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

A partire dal 31 gennaio 2025 i Clienti Busitalia hanno diritto allo sconto di € 180,00 sull'acquisto dell'abbonamento annuale urbano Narni o dell'annuale extraurbano linea Narni - Terni.

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

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

L'offerta è valida per acquisti effettuati presso le biglietterie Busitalia abilitate e per l'acquisto di abbonamenti Studenti effettuati sul portale abbonamenti online Busitalia.

Lo sconto di € 180,00 è una agevolazione soggetta a limitazioni secondo le disponibilità stanziare dall'Ente promotore, Comune di Narni, e non è cumulabile con altre promozioni e/o agevolazioni.

Orvieto

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

È attivo inoltre **Orvieto Link**, il servizio intermodale treno + funicolare che rende ancora più semplice raggiungere il centro storico della Città della Rupe.

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

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Orvieto 

Dove acquistare biglietti e abbonamenti 



Funicolare

La funicolare collega la stazione ferroviaria di Orvieto scalo con il centro della città.

Gli orari del servizio sono:

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

Sulla funicolare sono utilizzabili i biglietti urbani della città.

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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

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

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

fsbusitalia.it



Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Todi

Nella città di Todi Busitalia svolge il servizio pubblico urbano con 4 linee. In particolare, la Linea E è effettuata con bus elettrici: le linee A ed E sono inoltre gratuite per i passeggeri. I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di Todi

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

Altri servizi urbani e suburbani

Oltre che nelle principali città umbre, Busitalia svolge servizi urbani e suburbani a Montefalco, Nocera Umbra, Norcia, Spello, Trevi e Umbertide. I biglietti di Busitalia possono essere acquistati nelle agenzie e biglietterie aziendali di cui alla sezione dedicata sul sito www.fsbusitalia.it o a bordo autobus a tariffa maggiorata. Per gli abbonamenti annuali scolastici e annuali universitari è possibile effettuare l'acquisto attraverso il portale abbonamenti e l'app SALGO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti del servizio urbano di:

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

Dove acquistare biglietti e abbonamenti

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 o contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

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

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

Customer Satisfaction servizi urbani

Nel corso del 2024 le indagini di Customer Satisfaction sono state svolte in due edizioni, una primaverile (maggio) ed una invernale (novembre), al fine di intercettare la percezione dei Clienti in due periodi distinti dell'anno.

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

Soddisfazione sui servizi urbani

Per i servizi urbani in Umbria sono stati intervistati 1.220 clienti sui servizi offerti nelle città di Perugia e Terni.

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

SODDISFAZIONE	%
Servizio commerciale	94,2
Sicurezza	94,3
Comportamento del personale	91,9
Comfort	91,9
Attenzione all'ambiente	91,4
Integrazione modale	83,9
Pulizia	89,6
Informazioni alla Clientela	89,0
Regolarità/organizzazione	82,5
Soddisfazione complessiva	94,2

Il servizio di trasporto urbano in Umbria nel 2024 registra un livello di soddisfazione complessiva con valutazione «overall» pari a 94,2% di soddisfatti.

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

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it



Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

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 o contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

Area di Perugia

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

Area di Terni

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



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.

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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

Area di Perugia

- telefonando ai numeri 075 9637637 – 075 9637909
- inviando una e-mail all'indirizzo clienti.perugia@fsbusitalia.it

Area di Terni

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

fsbusitalia.it



Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Customer Satisfaction servizi extraurbani

Nel corso del 2024 le indagini di Cusatomer Satisfaction sono state svolte in due edizioni, una primaverile (maggio) ed una invernale (novembre), al fine di intercettare la percezione dei Clienti in due periodi distinti dell'anno.

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

Soddisfazione sui servizi extraurbani

Per i servizi extraurbani in Umbria sono stati intervistati 1.073 clienti.

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

SODDISFAZIONE	%
Comportamento del personale	92,5
Sicurezza	94,1
Comfort	92,1
Servizio commerciale	92,3
Integrazione modale	81,4
Regolarità/organizzazione	79,7
Informazioni alla Clientela	89,8
Attenzione all'ambiente	88,2
Pulizia	85,1
Soddisfazione complessiva	91,9

Il servizio di trasporto extraurbano in Umbria nel 2024 registra un livello di soddisfazione complessiva con valutazione «overall» pari a 91,9% di soddisfatti.

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

Indicatori di qualità dei servizi su gomma

Nelle tabelle seguenti si presentano i risultati raggiunti nel 2024 sui diversi indicatori del servizio, accompagnati dalla predisposizione di obiettivi per l'anno 2025.

INDICATORI	CONSUNTIVO 2024	OBIETTIVO 2025	NOTE
Puntualità e regolarità			
Servizio TPL gomma urbano			
Corse in orario	99,91%	99,91%	
Corse con ritardo >5'	0,09%	0,09%	
Servizio TPL gomma extraurbano			
Corse in orario	99,99%	99,99%	
Corse con ritardo >15'	0,01%	0,01%	
Diffusione rete di vendita			
Servizio TPL gomma			
Rivendite	856	800	Continua a registrarsi la riduzione di rivendite di titoli di viaggio, per una serie di cause: chiusura di attività commerciali, minor interesse alla vendita per i pochi margini provvigionali, spostamento della clientela verso i canali digitali resi disponibili (app SALGO - My Cicero - app Trenitalia)
Rivendite/km rete	0,38	0,36	
Rivendite/comuni serviti	8,48	7,92	
Corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo	100%	100%	

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

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 di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

INDICATORI	CONSUNTIVO 2024	OBIETTIVO 2025	NOTE
Incidentalità			
Servizio TPL			
Sinistri passivi	1 ogni 101.388 Km percorsi	1 ogni 1101.388 Km percorsi	
Attenzione all'ambiente			
Servizio TPL gomma urbano			
Mezzi con motore euro 3 o superiore	100%	100%	
Servizio TPL gomma extraurbano			
Mezzi con motore euro 3 o superiore	100%	100%	

Standard minimi di qualità dei servizi

PARAMETRI	INDICATORI	STANDARD CONTRATTUALE (OBIETTIVO 2024)
Affidabilità del servizio		
Puntualità*	nelle ore di punta % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 1 e 5 minuti	15,00% (ritardo) 7,50% (anticipo)
	nelle ore di morbida % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 1 e 5 minuti	8,00% (ritardo) 4,00% (anticipo)
	nelle ore di punta % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 6 e 10 minuti	5,00% (ritardo) 2,50% (anticipo)
	nelle ore di morbida % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 6 e 10 minuti	3,00% (ritardo) 1,50% (anticipo)
	nelle ore di punta % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 11 e 15 minuti	2,00% (ritardo) 1,00% (anticipo)
	nelle ore di morbida % corse su totale effettuate con ritardo/anticipo compreso tra 11 e 15 minuti	1,00% (ritardo) 0,50% (anticipo)
	corse effettuate con ritardo/anticipo superiore ai 15 minuti	nessuna
* per corsa in ritardo si intende la corsa per la quale si siano verificati passaggi in ritardo almeno al 50% delle fermate; per corsa in anticipo si intende la corsa per la quale si siano verificati passaggi in anticipo almeno al 10% delle fermate. Inoltre, al fine di determinare l'entità del ritardo o dell'anticipo, si fa riferimento alla media aritmetica di tutti i ritardi/anticipi per ciascuna corsa.		
Comfort e pulizia		
Caratteristiche dei mezzi	% mezzi con pianale ribassato (per servizi urbani)	50,00%
	% mezzi con età inferiore a 15 anni	50,00%
	% mezzi climatizzati o condizionati urbani	10,00%
	% mezzi climatizzati o condizionati extraurbani	30,00%
Pulizia ordinaria mezzi	numero medio interventi giornalieri per mezzi	1
Pulizia straordinaria	numero medio interventi mensili per mezzo	1
Fermate attrezzate con sedili, pensiline	% fermate (servizi urbani)	20,00%
Informazioni ed accesso alla rete		
Fermate/mezzi	% con informazioni sui punti vendita più vicini	100,00%
Punti di vendita titoli di viaggio	n° rivendite (incluse le aziendali)	1/500 abitanti

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

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 di
navigazione

Servizi turistici

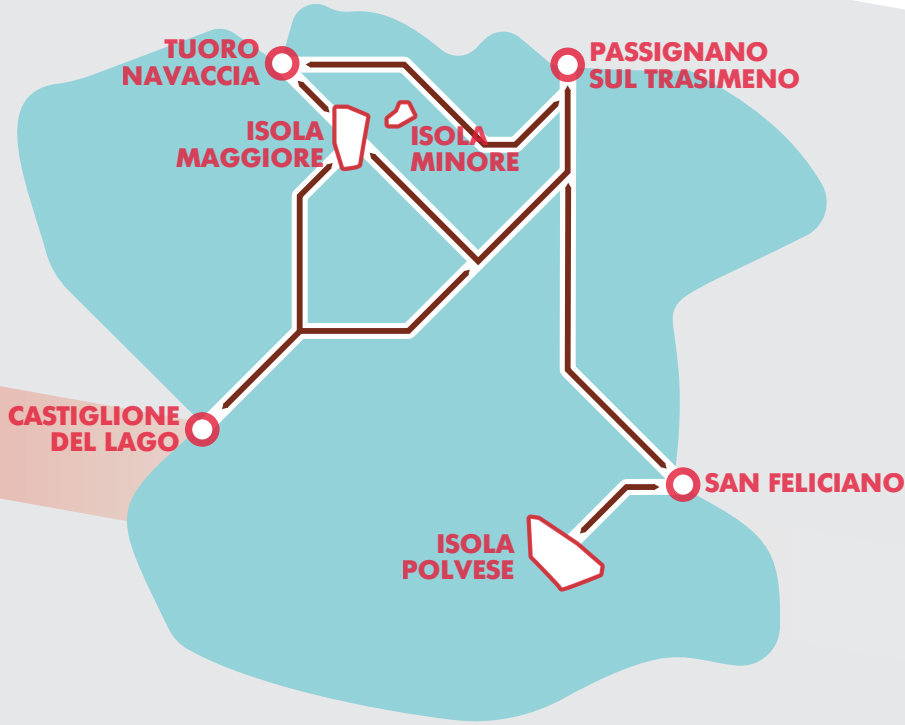
Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Servizi di navigazione Lago Trasimeno



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

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

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

- telefonando al numero 075 9637637
- inviando una e-mail all'indirizzo 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 2024 sui diversi indicatori del servizio, accompagnati dalla predisposizione di obiettivi per l'anno 2025.

Gli obiettivi presenti nella colonna "Standard Contrattuali" sono stati definiti in conformità al Contratto di Servizio. Nella colonna "Obiettivo 2024" vengono stabilite performances di mantenimento dei risultati raggiunti.

INDICATORI	OBIETTIVO 2024	CONSUNTIVO 2024	STANDARD CONTRATTUALE
Puntualità e regolarità			
Natanti in orario (0'-5') nelle corse di punta	90%	100%	90%
Natanti in orario (0'-5') nelle corse rimanenti	95%	100%	95%
Corse effettive sulle corse programmate	95%	99,75%	95%

INDICATORI	OBIETTIVO 2024	CONSUNTIVO 2024	OBIETTIVO 2025
Diffusione rete di vendita			
Rivendite	4*	4*	4*
Rivendite/attracchi	1	1	1
*di cui 1 rivendita permanente e 3 rivendite stagionali; durante l'alta stagione per ciascun attracco è attiva una biglietteria.			
Incidentalità			
Sinistri passivi	0 su 68.601 Km percorsi	1 su 35.135 Km percorsi	0 su 68.601 Km percorsi

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it



Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Customer Satisfaction servizi di navigazione

Nel corso del 2023 l'indagine di Customer Satisfaction è stata svolta a Luglio sui servizi di navigazione del Lago Trasimeno. La modalità di rilevazione ha riguardato interviste in autocompilazione effettuate alle banchine e a bordo delle motonavi. Il piano di campionamento è stato di tipo stratificato per collegamenti, con estrazione delle unità statistiche di tipo casuale.

Soddisfazione sui servizi di navigazione

Per i servizi di navigazione in Umbria sono stati intervistati 408 clienti. Gli aspetti del servizio proposti, da valutare secondo una scala da 1 a 10, hanno ottenuto le seguenti percentuali di soddisfazione, calcolate al netto delle mancate risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10:

SODDISFAZIONE	%
Comportamento del personale	97,5
Sicurezza	97,2
Informazioni alla Clientela	94,3
Regolarità/organizzazione	94,2
Integrazione modale	91,1
Pulizia	91,1
Comfort	90,4
Soddisfazione complessiva	95,3

Il servizio di navigazione sul Lago Trasimeno nel 2023 registra un livello di soddisfazione complessiva con valutazione «overall» pari a 95,3% di soddisfatti.



07 Link e servizi turistici

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Umbria Airlink

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

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

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

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

Le combinazioni di viaggio treno + bus per l'intera offerta aeroportuale di Perugia sono visibili sui sistemi di vendita Trenitalia; i clienti del servizio aeroportuale possono acquistare i titoli di viaggio combinati in biglietteria o alle 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, su tutti i canali di vendita Trenitalia e sull'app SALGO.

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

Assisi Link

È attivo Assisi Link, il servizio treno + bus di Trenitalia e Busitalia che collega il centro di Assisi con tutta l'Italia. Il servizio bus, in partenza dall'uscita della stazione FS di Assisi, conduce al centro storico della cittadina in circa 10 minuti, con corse in combinazione con i servizi ferroviari da e per Assisi.

Grazie ai numerosi treni regionali e di lunga percorrenza che servono quotidianamente Assisi, è possibile raggiungere la città dai capoluoghi delle Regioni limitrofe - Roma, Firenze, Ancona - oltre a scoprire altre destinazioni dell'Umbria, come Spoleto, Orvieto, Perugia e il Lago Trasimeno.

Tutti i servizi bus e treno sono equipaggiati con posti dedicati per le persone a ridotta mobilità.

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

Marmore Link e Piediluco Link

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

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

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

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

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

Orvieto Link

Orvieto Link è il servizio intermodale treno + funicolare che rende ancora più semplice raggiungere il centro storico della Città 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.

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

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Spoletto Link

È attivo Spoletto Link, la soluzione intermodale treno + bus + percorso meccanizzato, per raggiungere in circa 10 minuti la fermata “Posterna”, ingresso del percorso meccanizzato che porta al centro storico. Il bus Spoletto Link è riconoscibile dalla speciale livrea.

Al biglietto del treno per la tratta ferroviaria prescelta, si aggiunge il costo del biglietto del servizio urbano di Spoletto, pari a € 1,30.

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

Narni Link

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

Al prezzo del treno, si aggiunge il costo di € 1,30 per il biglietto del bus. I bambini fino a quattro anni viaggiano gratis, sia sul treno regionale che sul bus. Inoltre, per chi viaggia localmente sul solo bus, il biglietto può essere acquistato direttamente a bordo, senza maggiorazione di prezzo, e presso le biglietterie Busitalia.

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

I biglietti per i servizi:

- Umbria Airlink;
- Assisi Link;
- Marmore Link;
- Piediluco Link;
- Orvieto Link;
- Spoletto Link;
- Narni Link;

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

Umbria.GO

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

Con un solo titolo è possibile viaggiare in Umbria senza limitazioni di tratta su autobus urbani ed extraurbani, Minimetra 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 Minimetra di Perugia, tornelli funicolare di Orvieto, validatrice Busitalia presso il molo Passignano;
- a bordo degli autobus Busitalia equipaggiati di validatrice, sempre all’atto della salita.

Il passeggero è tenuto ad esibire il titolo debitamente convalidato, unitamente ad un documento di riconoscimento in corso di validità, a richiesta del personale in servizio di guida e/o verifica.

Sul sito www.fsbusitalia.it sono disponibili le norme di utilizzo di Umbria.GO.

Tariffe di biglietti e abbonamenti Umbria.GO 

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it



Servizi turistici stagionali

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

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. Nel corso del 2024, in particolare, sono stati attivati i seguenti collegamenti:

- da Terni verso le località marittime di Tarquinia e Montalto di Castro, sulla costa del Mare Tirreno;
- da Spoleto verso la collina di Monteluco;
- potenziamento della linea da Norcia a Castelluccio di Norcia ed i suoi Piani;
- da Foligno, in collaborazione con il Comune, verso Rasiglia, con navetta gratuita.

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

Servizio di noleggio

La Società mette a disposizione dei propri clienti la possibilità di noleggiare autobus e battelli. Per avere informazioni è possibile scrivere all'indirizzo umbria@fsbusitalia.it o contattare i seguenti numeri:

Mail

umbria@fsbusitalia.it

Telefono

Bus Rental

0744 492723

075 9637898

Boat Rental

075 9637701

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it



08 Informazione e comunicazione con la clientela

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Uffici Relazioni con il Pubblico Informazioni, reclami e suggerimenti

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

I Clienti possono contattarli ai seguenti recapiti:

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DI PERUGIA

tel. 075 9637637

clienti.perugia@fsbusitalia.it

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

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DI TERNI

tel. 0744 492703

clienti.terni@fsbusitalia.it

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

Reclami

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

Autostazione Piazza Partigiani

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

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

Sito internet

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

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

- consultare gli orari di tutti i servizi;
- consultare le tariffe e le modalità di acquisto di biglietti e abbonamenti;

- avere informazioni su rivendite Busitalia e sulle altre rivendite autorizzate presenti sul territorio regionale;
- avere informazioni sulle eventuali modifiche apportate ai servizi (percorsi, orari, scioperi...) e sulle iniziative intraprese dalla Società, attraverso l'apposita sezione dedicata alle news;
- inviare segnalazioni, reclami e suggerimenti tramite il form "Voce del Cliente";
- consultare la Carta dei Servizi;
- avere informazioni generali sull'Azienda;
- prendere visione di bandi, gare e regolamenti di Busitalia.

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

Altri strumenti di informazione

I punti informativi

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

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

Informazioni alle fermate degli autobus

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

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

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

App SALGO

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

Informazioni sul Servizio Navigazione

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

Informazioni in ordine a variazioni dei programmi di esercizio

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

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

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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

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

Noleggi

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

Contatti

E-mail

umbria@fsbusitalia.it

Telefono

Bus Rental

0744 492723

075 9637898

Boat Rental

075 9637701



09 Titoli di viaggio

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Le rivendite di biglietti e abbonamenti

I Clienti possono acquistare i titoli di viaggio presso:

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

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

Come sottoscrivere un abbonamento

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

Per la sottoscrizione dell'abbonamento il Cliente deve:

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

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

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

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

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

Abbonamenti scolastici digitali

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

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

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

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

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

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

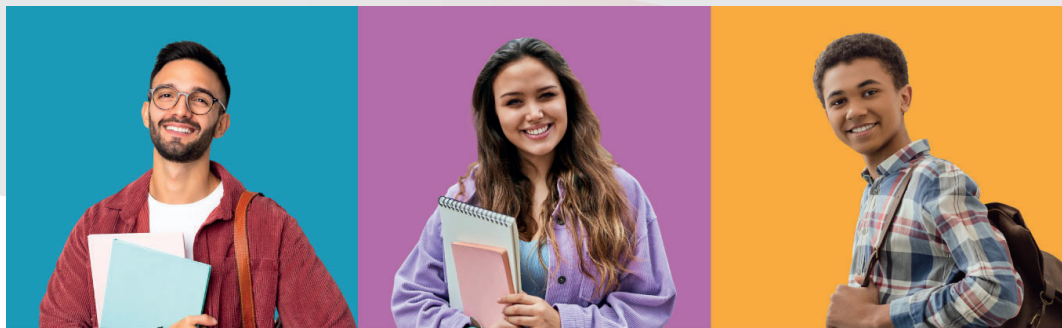
Per quanto non diversamente specificato, le condizioni di utilizzo degli abbonamenti digitali sono le stesse degli abbonamenti su smart card riportate nelle condizioni di trasporto.

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



La campagna abbonamenti scolastici

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



ACQUISTA ONLINE
L'ABBONAMENTO SCOLASTICO BUSITALIA

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it



Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Pass TPL UMBRIA-UNIPG

Il **Pass TPL UMBRIA-UNIPG 2024/2025** è l'abbonamento che, al costo di **€ 60,00**, consente di viaggiare illimitatamente sui servizi di Trasporto Pubblico Locale della Regione Umbria di seguito elencati: servizi TPL con autobus sia urbani che extraurbani, linea ferroviaria Sansepolcro – Terni e Perugia Ponte San Giovanni – Perugia Sant'Anna (ex Ferrovia Centrale Umbra), Minimetrol e funicolare Orvieto. Sono esclusi i servizi svolti in regime diverso dal TPL (es. Umbria Airlink), il servizio di navigazione sul Lago Trasimeno ed i servizi gestiti da Trenitalia, questi ultimi ad eccezione della linea ferroviaria Sansepolcro – Terni e Perugia Ponte San Giovanni – Perugia Sant'Anna.

Il PASS TPL UMBRIA-UNIPG 2024/2025 è valido dal 1° ottobre 2024 al 30 settembre 2025; è un titolo personale, non cedibile e non rimborsabile.

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 di Perugia e dell'Università per Stranieri di Perugia appartenenti alle seguenti categorie:**

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

Inoltre, l'agevolazione è prevista per gli studenti iscritti:

- all'Accademia di Belle Arti;
- al Conservatorio di Musica "Morlacchi" di Perugia;
- al Conservatorio di Musica "Briccialdi" di Terni;
- alla Scuola Superiore per Mediatori Linguistici;
- all'Istituto Italiano Design Anwa.

Le modalità di rilascio del Pass per gli studenti dell'Università degli studi di Perugia, dell'Università per Stranieri di Perugia, dell'Accademia di Belle Arti, dei Conservatori di Musica Morlacchi e Briccialdi, della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici e dell'Istituto Italiano di Design Anwa sono disponibili nella pagina dedicata 

Condizioni contrattuali per il rilascio ed utilizzo dell'abbonamento

1. La tessera di abbonamento rilasciata dalla Società è un titolo di viaggio nominativo, personale e non cedibile a terzi, anche se facenti parte dello stesso nucleo familiare; qualsiasi abuso nel suo utilizzo può essere perseguito a norma di legge.
2. La Società non rimborsa il costo dell'abbonamento per il suo eventuale mancato utilizzo parziale o totale, salvo casi particolari oggettivamente motivati, riferiti esclusivamente all'abbonamento annuale e soggetti a valutazione della Società stessa.
3. Il cliente è tenuto a portare con sé l'abbonamento. Sin dall'inizio del viaggio, il cliente deve essere munito di un titolo di trasporto valido e deve presentarlo al momento del controllo. A bordo degli autobus, il cliente è tenuto ad esibire immediatamente l'abbonamento al conducente, il quale nell'esercizio delle sue funzioni assume veste di soggetto incaricato di pubblico servizio, per permetterne il controllo a vista; successivamente il cliente dovrà avvicinare la tessera di abbonamento alla 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.
5. Se l'importo della sanzione non viene regolato immediatamente, il cliente è tenuto ad esibire un documento di riconoscimento valido al personale ispettivo, il quale nell'esercizio delle sue funzioni riveste il ruolo di pubblico ufficiale, per permettere la redazione del relativo verbale di contestazione. La condotta del cliente che si rifiuti di fornire le proprie generalità per l'identificazione ovvero fornisca dichiarazioni false, costituisce comportamento perseguibile penalmente. In caso di qualsiasi violazione che rivesta carattere penale, la Società provvederà alla prescritta denuncia o querela all'autorità giudiziaria.
6. La sanzione amministrativa applicata sarà ridotta ad € 6,20, nel caso in cui il titolare dell'abbonamento dimostri il possesso del titolo, presso le biglietterie o uffici aziendali, entro 48 ore dalla contestazione, esibendo contestualmente un valido documento di riconoscimento. In caso di smarrimento, furto o deterioramento che non consenta l'identificazione del cliente, questi è tenuto a richiedere il rilascio di un duplicato. La richiesta deve essere corredata da autocertificazione in caso di smarrimento (come da apposito modulo da richiedere alle biglietterie), dalla denuncia di furto rilasciata dalle Autorità di Pubblica Sicurezza, dalla riconsegna del titolo deteriorato, nonché copia di valido documento di riconoscimento. In caso di smarrimento o deterioramento il costo del duplicato è pari a € 25,00.
7. In caso di furto, presentando copia della denuncia rilasciata dalle autorità di pubblica sicurezza, il costo del duplicato è pari a € 7,00. Si precisa che, qualora il personale di verifica dovesse contestare al cliente un abbonamento deteriorato, applicherà le sanzioni previste al precedente punto 5 e procederà al ritiro dell'abbonamento con obbligo del cliente di richiedere un duplicato presso le biglietterie. Nel caso in cui la richiesta di duplicato avvenga entro 2 giorni dalla data di contestazione, la sanzione sarà annullata, fermo restando il pagamento previsto per il rilascio del duplicato.

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it



Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

Anche in caso di abbonamento integro ma non leggibile da oblitteratrice, il cliente dovrà richiedere un duplicato, che verrà rilasciato gratuitamente.

L'abbonamento smarrito o rubato, anche se ritrovato, non potrà essere più utilizzato e dovrà essere immediatamente consegnato alla Società presso la sede di emissione del duplicato. Il duplicato non è rimborsabile.

8. L'uso di una tessera di abbonamento:

- alterata o contraffatta;
- con foto danneggiata o dati anagrafici non leggibili;
- intestata ad altra persona;
- annullata per emissione di un duplicato;

comporta il pagamento del biglietto e della relativa sanzione. In tutti i casi indicati il personale ispettivo della Società procederà al ritiro dell'abbonamento.

Qualora da tali fatti sia configurabile un reato si provvederà, altresì, alla prescritta denuncia o querela all'Autorità giudiziaria. Qualora l'abbonamento venisse trovato in uso a terzi si procederà all'immediato ritiro dell'abbonamento e qualora il fatto costituisca reato si procederà alla denuncia del fatto presso le sedi competenti.

9. Per tutto quanto non espressamente previsto, si richiamano tutte le condizioni generali di trasporto disciplinate nel capitolo dedicato; pertanto con la sottoscrizione del modulo abbonamento il cliente dichiara di accettarne il contenuto, con l'impegno ad osservarle integralmente.

10. Il cliente si impegna a comunicare alla società qualunque cambiamento riguardante le informazioni rilasciate alla sottoscrizione del modulo abbonamento.

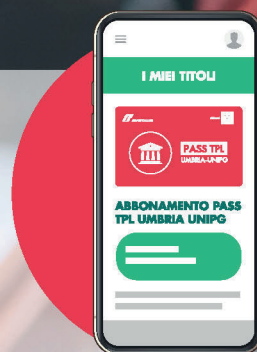
11. Il cliente dichiara di voler ricevere tutte le comunicazioni al proprio indirizzo di posta elettronica o all'indirizzo indicato nel modulo abbonamento.

Abbonamento scolastico

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

STUDENTE UNIVERSITARIO?

CON IL PASS DIGITALE TPL UMBRIA-UNIPG
VIAGGI IN TUTTA L'UMBRIA FINO AL **30.09.2025**
CON SOLI **60€**



Abbonamento agevolato digitale per gli **studenti iscritti all'Anno Accademico 2024-25** dei seguenti istituti:

- **Università degli Studi di Perugia** (dottorandi, specializzandi, studenti Erasmus)
- **Università per Stranieri di Perugia** (dottorandi, studenti Erasmus)
- **Accademia di Belle Arti, Conservatori di Musica di Perugia e Terni, Istituto Italiano Design Anwa e Scuola Superiore per Mediatori Linguistici**



fsbusitalia.it

10 Regole del viaggio

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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

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

1. 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 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 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, 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 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 l'esatto importo in contanti.

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 ed esibito a semplice richiesta del personale in servizio e/o di verifica.

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.

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.

Acquisto titoli su app SALGO

SALGO è l'app di Busitalia che consente di pianificare gli spostamenti con i servizi 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, utilizzando i servizi

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it



- urbani di Busitalia;
- 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 specificati nel paragrafo successivo, direttamente dall'app;
- accedere alle news sul servizio;
- viaggiare con Pass TPL UMBRIA-UNIPG, l'abbonamento pensato per gli studenti universitari;
- visualizzare l'abbonamento scolastico acquistato tramite Portale abbonamenti.

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) immediatamente prima della salita a bordo**, utilizzando l'apposita funzione "Attiva" sull'app.

La validità del biglietto decorre dal momento della validazione, a seconda della tipologia del titolo di viaggio acquistato:

- Biglietti per i servizi urbani di Amelia, Assisi, Città di Castello, Foligno, Gualdo Tadino, Gubbio, Narni, Orvieto, Spoleto, Terni, Todi:** hanno validità corrispondente a quella del biglietto cartaceo, che decorre dal momento della convalida (o attivazione) sull'app SALGO.
- Biglietto per i servizi extraurbani:** consente di effettuare una corsa sulla tratta specificata sul biglietto dal momento della convalida (o attivazione).
- Biglietti Roma/Cascia - Norcia:** consentono di effettuare una corsa sulla tratta specificata sul biglietto dal momento della convalida (o attivazione).
- Biglietti Umbria Airlink e Umbria Airlink Ridotto:** consentono di effettuare una corsa dal momento della convalida (o attivazione).

Poiché la validità del biglietto decorre dal momento della validazione sull'app SALGO, si raccomanda di effettuare la timbratura immediatamente prima della salita a bordo.

La timbratura anticipata o effettuata i giorni precedenti al viaggio può determinare la scadenza della validità del titolo prima del viaggio, senza alcun diritto al rimborso dello stesso.

In caso di mancata convalida immediatamente prima della salita a bordo, il viaggiatore sarà assoggettato a Sanzione amministrativa, in conformità a quanto previsto dalle Condizioni di Trasporto.

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 29/03/2026, 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.

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

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

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.

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.

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.

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.

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

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

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 dei mezzi e delle strutture;
- 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 traghetto

Sui traghetto il servizio di assistenza alle persone con disabilità 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, 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 traghetto

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

Passeggini per bambini

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.

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.

Nei traghetto

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

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.

I cani dovranno essere muniti di museruola e guinzaglio.

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

- 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.

I cani guida per non vedenti viaggiano gratuitamente.

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 traghetto (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.

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it



Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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.

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.

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 il 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.

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.

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 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 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 verifichino ritardi imputabili all'Azienda che comportino un grave e dimostrato danno al cliente.

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it



Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

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 della Società stessa. La tessera personale non è rimborsabile.

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 30 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: Intesa San Paolo IT24H0306903018100000005639 intestato a Busitalia - Sita Nord S.r.l., oppure su c/c postale n° 1032689521 intestato a BUSITALIA SITA NORD SRL PERUGIA indicando nella causale il numero di verbale e la data di emissione dello stesso.

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

Nel caso di mancata esibizione dell'abbonamento al personale di contolleria sarà comminata all'abbonato una sanzione di € 30,99, ridotta a € 6,20 nel solo caso di esibizione presso gli uffici Busitalia dell'abbonamento e di un documento di riconoscimento, entro e non oltre le 48 ore dal momento del rilievo della sanzione.

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.

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 e alle fermate.

Reclami

Busitalia, sia come impresa gestore di servizi di trasporto con autobus, 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, 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

Carta dei Servizi

Busitalia in Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it



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

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

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

A. Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie

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

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

B. Reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

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

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

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

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

C. Ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria

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

Indennizzi per mancato o ritardato riscontro a reclamo

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

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

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

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

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

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

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

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.

Il servizio ha carattere di attenzione commerciale e non sostituisce quanto previsto dalla legislazione vigente in merito al rinvenimento degli oggetti smarriti (Codice Civile art. 927 e seguenti).

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

11 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

ADICONSUM Umbria

via Campo di Marte, 4/N - 06124 Perugia

tel: 075 5067439 - fax 075 5067435

e-mail: umbria@adiconsum.it

CITTADINANZATTIVA Umbria

via XXV aprile, 44 - 06049 Spoleto

tel/fax: 0743 222208

e-mail: segreteria@cittadinanzattivaumbria.it

CODACONS Umbria

via Fabio Filzi, 18/C - 06128 Perugia

tel: 075 5052353

e-mail: codaconsumbria@libero.com

CONFECONSUMATORI

Confederazione generale dei consumatori

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

tel/fax: 0742 354414

e-mail: confconsumatoriumbri@libero.it

FEDERCONSUMATORI dell'Umbria

piazza Cecilia Coppoli, 3 - 06122 Perugia

tel: 075 7972595

fax: 075 7972598

e-mail: federconsumatori.perugia@umbria.cgil.it

PEC: federconsumatoriperugia@pec.it

LEGA CONSUMATORI UMBRIA

via Tiacci, 6 - 05100 Terni

tel: 0744 407648

e-mail: info@legaconsumatoriumbria.it

MOVIMENTO CONSUMATORI Umbria

via della Viola, 1 - 06122 Perugia

tel: 075 5731074

e-mail: perugia@movimentoconsumatori.it

MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO Umbria

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

tel/fax: 075 5720483

e-mail: perugia@mdc.it

UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI Umbria

via XX Settembre, 27 - 06121 Perugia

tel: 075 5736035

e-mail: info@consumatoriumbria.it

Carta dei Servizi

Busitalia in
Umbria

Dati sul servizio

Servizi urbani

Servizi extraurbani

Servizi di
navigazione

Servizi turistici

Clientela

Titoli di viaggio

Regole di viaggio

Associazioni

fsbusitalia.it



