



## RELAZIONE ANNUALE QUALITA' DEL SERVIZIO – BUSITALIA DIREZIONE REGIONALE UMBRIA- ANNO 2020

### Premessa

In applicazione dell'articolo 28.2 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito "Regolamento"), le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare annualmente una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio ("Relazione sulla qualità dei servizi").

In questo contesto, con il presente documento, Busitalia Sita Nord - Direzione Regionale Umbria intende fornire informazioni sugli standard di qualità del servizio ferroviario offerto, con particolare riferimento ai seguenti elementi: informazioni e biglietti, puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico, soppressione di treni, pulizia del materiale rotabile e delle stazioni, indagine sul grado di soddisfazione della clientela, trattamento dei reclami, rimborsi e indennità, assistenza fornita alle persone con disabilità e mobilità ridotta.

Le informazioni riportate sono disponibili, anche in specifiche pubblicazioni, quali la Carta dei Servizi di Busitalia Sita Nord - Direzione Regionale Umbria, gli orari ferroviari e le regole di viaggio, nonché sul sito internet [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it).

Busitalia Direzione Regionale Umbria è certificata ai sensi delle normative di qualità UNI EN ISO 9001:2015, ambiente UNI ES ISO14001:2014 e responsabilità sociale SA8000: 2014.

### Missione della società

Busitalia Sita Nord, azienda del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che si occupa prevalentemente di trasporto con autobus, sviluppa la sua attività, direttamente o tramite società controllate, in Toscana, Umbria, Campania e Veneto e, con i servizi sostitutivi, sull'intero territorio nazionale.

In Umbria, Busitalia, oltre che nel campo dei servizi su gomma, navigazione e mobilità alternativa, è attiva anche nei servizi ferroviari sulle infrastrutture ferroviarie di interesse regionale (linea Sansepolcro – Terni).

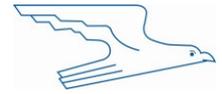
Busitalia effettua inoltre servizi in sub-affidamento da Trenitalia sia in Umbria che in Lazio, svolti sull'infrastruttura ferroviaria nazionale; questi servizi, per i quali Busitalia assicura la trazione e che sono affidati dalle relative Amministrazioni Regionali a Trenitalia, sono regolati dai rapporti contrattuali fra Trenitalia e tali Amministrazioni committenti; pertanto, rientrando questi nel perimetro dei servizi Trenitalia, non sono oggetto della presente Relazione.

La Società svolge per conto della Regione Umbria il servizio ferroviario regionale, che si sviluppa in tutto il territorio regionale attraversando le due province e 12 importanti comuni,

Direzione Regionale Umbria  
Strada Santa Lucia, 4 - 06125 Perugia  
Tel +39 075 9 637 001

Busitalia – Sita Nord s.r.l.- Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane  
Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento  
di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.

Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 – 00161 Roma  
Cap. Soc. Euro 73.000.000,00 i.v.  
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma  
Cod. Fisc. e P. Iva 06473721006 – R.E.A. n. 969510



fino a toccare alcune località delle regioni limitrofe che costituiscono i nodi di collegamento ferroviario per l'accesso all'Umbria.

Queste le linee di collegamento:

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

I servizi pubblici di trasporto ferroviario regionale sopra citati, rispetto ai quali la Regione Umbria committente definisce i livelli di quantità e di qualità per soddisfare le necessità della collettività sulla base delle risorse finanziarie disponibili, sono gestiti dalla Direzione Regionale Umbria, nell'ambito del contratto di servizio stipulato tra Busitalia e l'Amministrazione. La Carta dei Servizi è allegata al contratto di servizio stipulato con la Regione Umbria.

Dal 13 settembre 2017, a seguito di provvedimenti dell'allora Gestore dell'Infrastruttura Umbria TPL e Mobilità S.p.a., l'infrastruttura ferroviaria è stata sospesa all'esercizio ferroviario commerciale ed il servizio è stato interamente svolto con modalità automobilistica sostitutiva. Nel corso del 2018 sono stati condotti i lavori di riqualificazione della rete ferroviaria, al fine di permettere il ripristino di una parte del servizio ferroviario limitatamente alla sezione Città di Castello - Umbertide – Perugia Ponte San Giovanni della linea Sansepolcro – Perugia - Terni.

Nell'anno 2020 il servizio con modalità ferroviaria si è svolto sulla medesima sezione, non essendosi conclusi i lavori di riqualificazione su altre tratte della rete.

La Gestione dell'Infrastruttura è attualmente in capo a Rete Ferroviaria Italiana.

Da settembre 2020, al fine di facilitare l'intermodalità e l'accessibilità alla città di Perugia, alcuni servizi ferroviari della linea Città di Castello - Perugia Ponte San Giovanni sono stati prolungati su Perugia (stazione storica di RFI).

## Informazioni e biglietti

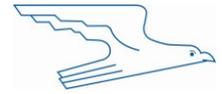
Busitalia - Direzione Regionale Umbria garantisce l'informazione sui servizi ferroviari offerti attraverso:

- la pubblicazione dell'orario ferroviario, distribuito gratuitamente presso le biglietterie e punti vendita ad ogni cambio di orario e disponibile in formato digitale sul sito [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it);
- il sito web [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it);
- gli Uffici Relazioni al Pubblico di Perugia e Terni, contattabili telefonicamente ai numeri 075.9637637 e 0744.492703 o inviando una e-mail agli indirizzi [clienti.perugia@fsbusitalia.it](mailto:clienti.perugia@fsbusitalia.it) e [clienti.terni@fsbusitalia.it](mailto:clienti.terni@fsbusitalia.it);
- le biglietterie aziendali.

L'orario dei servizi ferroviari è inoltre pubblicato sul sistema di vendita online di Trenitalia, al fine di favorire la diffusione dei dati di offerta e l'intermodalità fra servizi ferroviari.

È inoltre possibile consultare direttamente gli orari affissi a tutte le stazioni e fermate sulle linee ferroviarie servite da Busitalia; con la temporanea sostituzione dei servizi ferroviari con autoservizi sostitutivi, gli orari di transito delle corse sono inoltre riportati nelle paline di fermata dei servizi sostitutivi, collocate sui piazzali esterni o ai bivi delle stazioni, ed individuate da apposita segnaletica.

Nell'anno 2020, tenuto conto della necessità di adeguare più volte il servizio ferroviario in ottemperanza alle Ordinanze Regionali emesse dalla Regione dell'Umbria a causa della pandemia da Covid-19, i relativi aggiornamenti sono stati pubblicati a bordo dei treni e sul sito aziendale, nonché sul portale di Trenitalia, limitando per quanto possibile la diffusione



dei documenti cartacei, anche in ottemperanza alle indicazioni sanitarie emesse dalle autorità competenti.

Tutti gli orari e le tariffe dei servizi Busitalia sono accessibili alle persone ipovedenti e non vedenti nelle apposite sezioni “orari web accessibile”.

Sul sito [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it) sono, inoltre, disponibili le informazioni di pronta utilità necessarie alla migliore organizzazione del viaggio, tra cui:

- le regole del viaggio;
- gli orari e le condizioni per il viaggio;
- tipologie di biglietti ed abbonamenti e relative tariffe;
- le biglietterie e le rivendite di titoli di viaggio;
- le condizioni di accesso ed il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità e mobilità ridotta;
- le condizioni per il trasporto delle biciclette;
- comunicazioni di eventuali interruzioni di linea, soppressione dei servizi e scioperi;
- le indicazioni per il recupero degli oggetti smarriti e per la presentazione di reclami.

Il personale di Busitalia a bordo dei treni e dei servizi sostitutivi fornisce informazioni alla clientela sugli orari e sui servizi, ivi compresa l'assistenza in caso di anomalie della circolazione e ritardi ai servizi erogati; in presenza di servizi ferroviari, sono state, inoltre, assicurate le informazioni sull'andamento della circolazione e l'assistenza in caso di criticità e anomalie del traffico ferroviario.

Le tipologie di titoli viaggio e di abbonamento, nonché le relative tariffe dei servizi ferroviari regionali e le relative condizioni e validità sono stabilite dalla Regione Umbria, quale Affidatario dei servizi, e applicate secondo il vigente Contratto di Servizio.

Le informazioni dettagliate in ordine a titoli di viaggio e tariffe sono pubblicate nel sito [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it) e nei libretti orari; i relativi riferimenti sono inoltre riportati nella Carta dei Servizi.

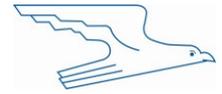
I biglietti di corsa semplice sono di tipo a fascia chilometrica, senza indicazione delle stazioni di origine e destinazione del viaggio. I biglietti si riferiscono all'utilizzo di un singolo treno e non consentono fermate intermedie, ad esclusione di quelle eventualmente necessarie per la prosecuzione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

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

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

I clienti possono acquistare i titoli di viaggio presso:

- tutti i punti vendita ferroviari di Busitalia Sita Nord – Direzione Regionale Umbria;
- le biglietterie presenti nelle stazioni di Perugia Sant'Anna, Umbertide e Città di Castello;
- tutti i rivenditori autorizzati distribuiti sul territorio umbro (edicole, bar, tabaccherie) riconoscibili da apposito adesivo affisso nel punto vendita;
- a bordo dei treni e dei servizi sostitutivi a tariffa maggiorata;
- a bordo dei treni a tariffa ordinaria nel caso di partenza da località sprovviste sia di biglietteria sia di punti vendita autorizzati o nel caso in cui questi ultimi



siano tutti chiusi e a condizione che il viaggiatore provveda, al momento della salita in treno, ad avvisare il personale del treno o dell'autoservizio.

Nei libretti orari nonché sul sito aziendale sono riportati i punti vendita dei biglietti ed abbonamenti del servizio ferroviario ed i relativi giorni di chiusura.

Dal mese di marzo 2020, a causa delle prescrizioni disposte dal Governo per contenere la diffusione della pandemia da Covid-19, è stata temporaneamente disposta la sospensione della vendita dei titoli di viaggio a bordo dei treni; successivamente, con la variazione delle misure governative e regionali conseguenti all'evoluzione pandemica, tale attività è ripresa, supportando il sistema di vendita a bordo con una attività di controlleria dei titoli di viaggio, regolarizzazione, vendita e assistenza della clientela con personale a terra nelle principali stazioni.



DIFFUSIONE RETE DI VENDITA			
	ANNO 2018	ANNO 2019	ANNO 2020
RIVENDITE	58	58	55
RIVENDITE/KM RETE SERVITA	0,38	0,38	0,36
RIVENDITE/COMUNI SERVITI	4,14	4,14	3,93
CORSE CON VENDITA A BORDO A TARIFFA MAGGIORATA	100%	100%	100% (*)

(\*): il dato si riferisce alla situazione ante emergenza COVID-19; a causa dell'evoluzione pandemica e in forza delle disposizioni normative la vendita dei biglietti a bordo è stata sospesa da marzo 2020.

## Informazioni alle stazioni e a bordo del treno

Per i servizi ferroviari in ogni stazione o fermata è presente una bacheca con l'indicazione degli orari in vigore, delle tariffe in vigore, dei servizi di biglietteria, ove presenti, ovvero delle rivendite di titoli di viaggio più vicine e del loro giorno di chiusura per turno. Sono inoltre segnalate le condizioni di accesso ai treni, di obliterazione dei titoli di viaggio e le modalità di comportamento in caso di accesso al treno in mancanza di titolo di viaggio.

Tutti i servizi ferroviari sono presidiati da un capotreno che costituisce l'interfaccia con il cliente anche in ordine alle informazioni sui servizi disponibili a bordo, sul percorso ed orario del treno, nonché quelle relative all'andamento della circolazione.

Il capotreno svolge altresì la vendita dei titoli di viaggio a bordo secondo le condizioni vigenti e provvede alla distribuzione di orari tascabili a richiesta della clientela, nei limiti della disponibilità.

Come sopra accennato, dal marzo 2020, in recepimento delle norme governative e regionali finalizzate alla prevenzione della diffusione pandemica, è stata disposta la temporanea sospensione della vendita a bordo dei titoli di viaggio; successivamente, tale vendita è stata ripristinata, supportando la clientela mediante una assistenza a terra nelle stazioni principali, e permettendo così l'acquisto dei titoli di viaggio nell'imminenza dell'accesso al servizio.

Alcuni treni dispongono di sistemi informativi audio e video all'utenza.

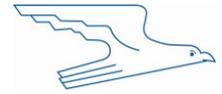
## Informazioni in ordine a variazioni del programma di esercizio

Eventuali variazioni al programma di esercizio in corso sono sottoposte preventivamente all'Ente committente per l'approvazione.

Le variazioni sono comunicate ai clienti con congruo anticipo tramite il sito internet aziendale e avvisi a bordo dei treni e nelle stazioni. In alcuni casi sono emessi anche comunicati stampa trasmessi ai mass media.

Anche gli eventuali scioperi proclamati e le iniziative istituzionali intraprese sono oggetto di informazione tempestiva con i mezzi sopra citati.

Nell'anno 2020, a causa dell'emergenza pandemica, Busitalia ha adeguato più volte il proprio programma di esercizio in relazione ai disposti governativi ed alle relative Ordinanze Regionali, che hanno imposto rimodulazioni del servizio ferroviario in coerenza con le limitazioni alla mobilità dettate dai provvedimenti governativi.



Tali variazioni sono state prontamente comunicate alla clientela mediante affissioni sui treni e aggiornamenti degli orari sul sito aziendale, nonché sulla sezione del portale Trenitalia destinato al sistema di vendita.

Per quanto attiene alla gestione di situazioni contingenti di modifica del servizio (es. interruzioni accidentali, cause di forza maggiore etc), Busitalia informa tempestivamente la clientela sulle misure messe in atto, ivi compresa l'attivazione di eventuali servizi sostitutivi. Analogamente provvede, in caso di scioperi, a informare la clientela sia attraverso apposite affissioni sui treni e nelle bacheche di stazione, sia mediante informative sul sito aziendale e diffusione preventiva delle comunicazioni ai principali organi di stampa.

## **Puntualità dei treni, principi generali in caso di perturbazioni del traffico, soppressione di treni**

La circolazione dei treni viene seguita in tempo reale dalla Sala Operativa aziendale.

In caso di criticità, la Sala Operativa attiva il flusso di comunicazione per l'informazione alla clientela.

I risultati dei fattori fondamentali del servizio (puntualità, anomalie di circolazione, ecc.) sono oggetto di analisi sistematica e di incontri periodici, anche con il Gestore dell'Infrastruttura, per risolvere le criticità ricorrenti (ad es. orario, turni del personale e del materiale rotabile) nella logica del miglioramento continuo.

I risultati conseguiti in termini di puntualità nel periodo 01/01/2020 - 31/12/2020 per i servizi effettuati con modalità ferroviaria sono in linea con i relativi obiettivi del Contratto di Servizio. A fronte di 8093 treni ordinari per servizio passeggeri monitorati, la puntualità in partenza del servizio ferroviario è stata la seguente:

- 95,63 % dei servizi ha avuto ritardi in partenza nella stazione di origine corsa fra 0' e 5';
- 99,36% dei treni ha avuto ritardi in partenza nella stazione di origine corsa fra 0' e 10';
- 99,81% dei treni ha avuto ritardi in partenza nella stazione di origine corsa fra 0' e 15';
- 0,19% dei servizi (15 treni) ha avuto ritardo in partenza nella stazione di origine corsa superiore a 15'

Nessun treno ha registrato un ritardo in partenza dalla stazione di origine superiore a 60'.

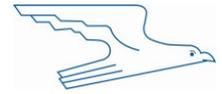
La puntualità in partenza è stata condizionata essenzialmente dalla necessità di assicurare le corrispondenze dei servizi automobilistici nelle stazioni di Città di Castello e Perugia Ponte San Giovanni, per le porzioni di servizio effettuate con autobus causa indisponibilità dell'Infrastruttura ferroviaria.

La puntualità in arrivo relativa al servizio effettuato con modalità ferroviaria (8093 treni rilevati) è caratterizzata da:

- 98,91% dei treni con ritardi in arrivo al termine di corsa fra 0' e 5' (incluso);
- 99,62% dei treni con ritardi al termine corsa compresi fra 0' e 10' (incluso);
- 99,83% dei treni con ritardi al termine corsa compresi fra 0' e 15'(incluso);
- 0,17% dei treni (14 treni) con ritardi al termine corsa superiori ai 15'.

Nessun servizio ha registrato un ritardo in arrivo al termine corsa superiore a 60'.

I dati di puntualità considerano l'arrivo a fine corsa del servizio ferroviario, indipendentemente dal fatto che una porzione dello stesso sia effettuata con servizi automobilistici sostitutivi; ove la parte terminale del servizio sia stata resa con servizio automobilistico, il dato si riferisce all'arrivo nella stazione di trasbordo dal servizio ferroviario a quello automobilistico.



I dati di puntualità del servizio ferroviario (puntualità in arrivo) sono pubblicati mensilmente su apposita sezione del sito aziendale.

In caso di criticità, connesse a perturbazioni della circolazione, vengono garantiti i servizi di assistenza previsti dal Regolamento (CE) n.1371/2007, quali ad esempio:

- informazioni in tempo reale sulla criticità in corso, ad opera del personale dei treni;
- riprogrammazione del viaggio con proseguimento su altro treno a seguito;
- utilizzo di mezzi sostitutivi laddove necessario.

L'elenco delle fasce di garanzia in caso di sciopero è specificato sulla Carta dei Servizi. Prima di ciascuno sciopero l'Impresa informa tempestivamente la propria clientela mediante avvisi a bordo e nelle stazioni, comunicazioni sul sito internet [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it) e agli organi di stampa.

Per informazioni in caso di sciopero o perturbazioni gravi alla circolazione è disponibile il numero telefonico degli Uffici Relazione con il Pubblico di Perugia e Terni e delle biglietterie di stazione.

Nell'anno 2020 si sono registrate le seguenti soppressioni accidentali di servizi programmati:

- il giorno 26/06 soppressione dei treni 90403 e 90406 tratta Umbertide – Perugia Ponte San Giovanni, a causa del guasto ai deviatori della stazione di Umbertide che ne rendevano impossibile il transito da parte dei treni; i 59 km di servizi programmati con modalità ferroviaria (59 trkm) sono stati sostituiti con servizi automobilistici entro i 60'.
- Il giorno 08/10 soppressione del treno 90447 Umbertide – Perugia Ponte San Giovanni (29 trkm) causa problematica ai deviatori della stazione di Umbertide; il servizio ferroviario è stato sostituito con servizi automobilistici sostitutivi entro i 60'.
- Il giorno 24/11 soppressione dei treni 90403 e 90405 nella tratta Umbertide - Città di Castello causa richiesta di riserva dei veicoli in turno; i 34 trkm soppressi sono stati sostituiti con altrettanti servizi sostitutivi automobilistici entro i 60'
- Il giorno 27/11 i treni 90401 e 90404 sono stati soppressi e sostituiti con servizi automobilistici entro i 60' sulla tratta Perugia Ponte San Giovanni – Ponte Felcino (8 km) a causa del guasto ai deviatori della stazione di Ponte Felcino;
- Il giorno 16/12, per effetto dello sciopero di 24 h indetto da una organizzazione sindacale, sono stati soppressi 11 treni al di fuori delle fasce di garanzia per complessivi 423,6 trkm non sostituiti da servizi automobilistici sostitutivi.

Tenuto conto della produzione annuale pianificata dei servizi ferroviari, al netto delle riprogrammazioni imposte dalla Regione Umbria sulla base delle specifiche ordinanze correlate alla pandemia da Covid 19, è stato garantito oltre il 99,5% dei servizi programmati. Il calcolo del rapporto fra km effettuati rispetto a quelli programmati è determinato indipendentemente dalle modalità di effettuazione del servizio (modalità ferroviaria o autoservizio sostitutivo).

## **Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni**

I servizi di pulizia di convogli di Busitalia sono svolti da imprese selezionate mediante procedure di gara europee.

Il Gestore dell'Infrastruttura assicura la pulizia delle stazioni e degli impianti di propria pertinenza mediante imprese selezionate secondo le proprie procedure interne.



La pulizia dei veicoli ferroviari viene effettuata secondo un programma di interventi svolti durante le soste nelle stazioni di origine o fine servizio, nonché secondo interventi periodici condotti nel deposito di riferimento.

Sono previsti a tal fine tre livelli di pulizia:

- - pulizia normale, da effettuarsi nelle soste brevi fra servizi successivi, una o più volte ogni giorno di impiego dei veicoli, in relazione al servizio programmato;
- - pulizia completa, da effettuarsi almeno ogni giorno di servizio, possibilmente al termine del turno giornaliero;
- - pulizia di fondo da effettuarsi a cadenza media mensile.

Il lavaggio esterno cassa coincide di norma con l'esecuzione delle pulizie di fondo.

L'Azienda effettua controlli programmati, secondo la propria procedura, per assicurare la rispondenza delle prestazioni rese agli standard previsti.

Tutti i veicoli circolanti nel periodo estivo sono dotati di sistema di climatizzazione.

Gli autobus utilizzati per la produzione dei servizi sostitutivi sono sottoposti a pulizia interna ed esterna nel proprio impianto di riferimento utilizzando sia personale interno che personale di imprese esterne; i controlli programmati per la conformità delle prestazioni di pulizia sono effettuati secondo procedura aziendale; tutti i mezzi impiegati nel periodo estivo sono dotati di impianti di climatizzazione

In relazione alla pandemia in atto nell'anno 2020, a partire dal mese di aprile 2020 si è provveduto ad integrare il protocollo di pulizie e sanificazione mediante:

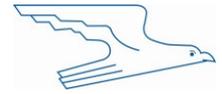
- disinfezione giornaliera da eseguirsi con panni monouso e prodotti disinfettanti conformi alle normative di legge, per la pulizia giornaliera di tutte le superfici a potenziale contatto con la clientela (es porte, obliteratori, maniglie e corrimani, mancorrenti, pali, sedili, pannellature, cristalli, punti luce ecc);
- disinfezione giornaliera della toilette comprendente il WC, il lavabo e tutte le superfici c.d. "a rischio" (superfici dei sanitari, maniglie delle porte dei bagni, pulsante dello sciacquone, rubinetteria ed erogatori del sapone, etc) con prodotti disinfettanti a base di cloro conformi ai requisiti di legge;
- sanificazione settimanale del veicolo, mediante opportuni sistemi e metodologie (ozonizzazione, ionizzazione, atomizzazione, saturazione del mezzo ecc) e prodotti specifici finalizzati a rimuovere completamente ogni eventuale traccia di contaminazione.

In relazione all'utilizzo dei sistemi di aria condizionata nel periodo estivo, sono stati definiti ed attuati, in riferimento a specifici protocolli emanati da Busitalia, tre livelli di manutenzione, pulizia e sanificazione:

- manutenzione pre estiva, da eseguirsi prima del riavvio degli impianti, comprendente, fra l'altro, la disinfezione e sanificazione di tutto l'impianto, nonché la sostituzione di tutti i filtri di impianto con altri nuovi;
- manutenzione ordinaria, mirata, oltre ad assicurare la funzionalità degli impianti, anche alla minimizzazione dei rischi di circolazione degli agenti patogeni o in grado di veicolare virus o batteri nell'impianto;
- manutenzione straordinaria, da eseguirsi in caso di sospetta contaminazione da Covid-19.

## **Indagine sul grado di soddisfazione della clientela**

Tenuto conto della situazione pandemica, che ha avuto pesantissimi riflessi sul servizio, sia in termini di offerta (modificata rispetto alla programmazione iniziale per effetto delle Ordinanze Regionali), sia di domanda fortemente ridotta a causa delle limitazioni alla



mobilità privata imposte dai Provvedimenti Governativi, sia infine dei condizionamenti derivanti dal distanziamento sociale necessari al fine di salvaguardare la salute pubblica, non si è proceduto all'effettuazione dell'indagine di customer satisfaction nell'anno 2020.

## **Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio**

La gestione dei reclami offre un'occasione preziosa per dialogare e rispondere alle aspettative e alle esigenze dei clienti.

Busitalia - Direzione Regionale Umbria dispone di due Uffici Relazioni con il Pubblico, a Perugia e a Terni, riservati ai rapporti diretti con i clienti per informazioni, segnalazioni, reclami, suggerimenti e oggetti smarriti.

I clienti possono contattarli ai seguenti recapiti:

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DI PERUGIA

Strada Santa Lucia 4

tel. 075 9 637 637

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

lun - ven 7.30 - 19.30 sab 7.30 – 14.00

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DI TERNI

P.le della Rivoluzione Francese

tel. 0744 492703

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

lun – ven 8.00-14.00 e 15.00-18.00

I clienti possono trasmettere richieste, reclami o suggerimenti anche attraverso il sito internet [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it), compilando l'apposito form "Voce del cliente" presente nella sezione "Umbria".

Busitalia Sita Nord si impegna ad evadere tutte le richieste e a motivare la propria risposta entro 30 giorni dalla data del ricevimento (nei casi di particolare complessità al massimo entro 90 giorni dalla data di ricezione del reclamo, dandone comunque avviso al cliente).

In ogni caso vengono fornite, telefonicamente, risposte brevi per qualsiasi situazione, ove ciò risulti possibile.

Nell'anno 2020 sono pervenuti complessivamente 11 reclami relativi al servizio ferroviario, di cui 7 riconducibili a "Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni" pari al 63% del totale e 4 alla "Qualità del servizio " corrispondente al 36,4%.

Il tempo medio di risposta è stato di 24 giorni.



RECLAMI PER TIPOLOGIA SERVIZIO FERROVIARIO ANNO 2020		
TIPOLOGIA	NUMERO RECLAMI	% SUL TOTALE
TRASPORTO DI BICICLETTA	0	0,0%
CLAUSOLE DEROGATORIE LIMITATIVE NEL CONTRATTO DI TRASPORTO	0	0,0%
INFORMAZIONI RELATIVE AL VIAGGIO	0	0,0%
MODALITA' DI VENDITA DEI BIGLIETTI	0	0,0%
INFORMAZIONI DI VIAGGIO E DI PRENOTAZIONE	0	0,0%
ASSICURAZIONE MINIMA	0	0,0%
PAGAMENTI ANTICIPATI IN CASO DI DECESSO O LESIONI DI UN PASSEGGERO	0	0,0%
RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZE E SOPPRESSIONI	7	63,6%
MANCATA ASSISTENZA AL VIAGGIATORE	0	0,0%
INOSSERVANZA DEGLI OBBLIGHI A TUTELA DEL DIRITTO AL TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA	0	0,0%
MANCATA ADOZIONE DI MISURE PER LA SICUREZZA PERSONALE DEI PASSEGGERI	0	0,0%
TRATTAMENTO DEI RECLAMI	0	0,0%
QUALITA' DEL SERVIZIO	4	36,4%
INFORMAZIONI AI PASSEGGERI IN MERITO AI LORO DIRITTI	0	0,0%
<b>TOTALE</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>

Le regole relative a rimborsi/indennità sono riportate nella Carta dei Servizi disponibile sul sito internet [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it).

Non sono pervenute nell'anno 2020 richieste di rimborso in relazione alla qualità del servizio offerto.

Sulla base del Decreto Legge n. 34 del 19 maggio 2020 - art. 215 "Misure di tutela per i pendolari di trasporto ferroviario e TPL" (All.01) - Legge n. 77 del 17 luglio 2020 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, recante misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19" – art.215 (All.02), Busitalia ha provveduto ad effettuare i rimborsi degli abbonamenti mensili, trimestrali e annuali (compresi studenti ed universitari) ai clienti titolari degli stessi che non abbiano potuto utilizzare i servizi di trasporto pubblico a seguito delle restrizioni della mobilità nel periodo del lockdown. Le relative modalità di attuazione sono state opportunamente dettagliate con uno specifico Regolamento pubblicato sul sito internet [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it).

## Assistenza fornita alle persone con disabilità e mobilità ridotta

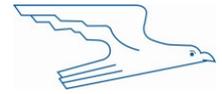
Busitalia offre i propri servizi a tutti i cittadini assicurando parità di trattamento e favorisce l'accessibilità ai servizi di trasporto prestati a tutti i cittadini con mobilità ridotta.

Le biglietterie, i servizi di assistenza alla clientela ed i punti di vendita 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 delle stazioni e dei treni;
- assistenza a bordo e nelle stazioni.

L'Azienda compie tutti i possibili sforzi al fine di garantire il diritto di trasporto alle persone con disabilità e mobilità ridotta, nei limiti imposti dalla infrastruttura ferroviaria e dalle stazioni (di competenza del Gestore dell'infrastruttura) e del materiale rotabile attualmente in dotazione.

Per facilitare l'accesso alle persone disabili o con mobilità ridotta su ogni carrozza vengono riservati due posti ai soggetti appartenenti alle categorie svantaggiate.



Alcuni treni sono dotati di piani di accesso ribassati e pedane per la salita/discesa dei disabili.

Sui treni il servizio di assistenza alle persone disabili e con mobilità ridotta si può attivare telefonando, almeno 24 ore prima della partenza, alla biglietteria “La vecchia stazione” – tel. 075.9637246 aperta dal lunedì al venerdì 7.00 -19.00 e il sabato 7.00 - 14.00.

Nelle stazioni l’assistenza a terra è nelle responsabilità del Gestore dell’infrastruttura RFI.

Tutti gli orari e le tariffe dei servizi Busitalia sono accessibili sul sito [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it) alle persone ipovedenti e non vedenti nelle apposite sezioni “orari web accessibile”.

Nell’anno 2020 non risultano pervenute richieste di assistenza da parte di persone con disabilità e mobilità ridotta relativamente ai servizi ferroviari.