



RELAZIONE ANNUALE QUALITA' DEL SERVIZIO FERROVIARIO – BUSITALIA DIREZIONE OPERATIVA - ANNO 2025

Premessa

In applicazione dell'articolo 29.2 del **Regolamento UE n. 782/2021** del 29 aprile 2021, 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 intende fornire informazioni sugli standard di qualità del servizio ferroviario offerto nel 2025, 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.

Busitalia è certificata ai sensi delle normative di qualità UNI EN ISO 9001:2015, ambiente UNI ES ISO 14001:2015, salute e sicurezza sul lavoro UNI ISO 45001:2018, UNI EN 13816:2002.

La presente Relazione fa riferimento all'annualità 2025.

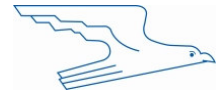
Missione della società

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 Umbria, Campania e Veneto e, con i servizi sostitutivi, sull'intero territorio nazionale.

In Umbria, Busitalia, oltre che nel settore 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;

- La Società ha gestito fino al 31/12/2023 per conto della Regione Umbria il servizio ferroviario regionale sui collegamenti ferroviari Sansepolcro - Umbertide - Ponte San Giovanni – Perugia e Perugia - Ponte San Giovanni – Terni



Dal 1° Gennaio 2024 la gestione del servizio sulla linea Sansepolcro – Terni e Perugia Ponte San Giovanni – Perugia Sant’Anna (ex Ferrovia Centrale Umbra) stata affidata a Trenitalia SPA; il servizio è stato reso da Busitalia in forza di contratti di subaffidamento.

Pertanto, essendo la gestione del servizio sulla linea Terni – L’Aquila già precedentemente affidata a Trenitalia SpA, Busitalia ha prodotto nell’anno 2025 esclusivamente servizi ferroviari in subaffidamento da Trenitalia.

La produzione di tali servizi è organizzata, gestita e monitorata attraverso specifici piani della qualità, condivisi con il committente, e nell’ambito dei quali vengono assicurati e monitorati i parametri caratteristici della qualità del servizio, in conformità alle prescrizioni contrattuali.

Poiché i servizi sono effettuati in subaffidamento da Trenitalia, le condizioni e tariffe proprie di tali servizi, le reti di vendita e la carta dei servizi applicabile è quella di Trenitalia.

Nel 2025, Busitalia ha fornito solo servizi ferroviari in subaffidamento da Trenitalia.

La produzione di tali servizi è organizzata, gestita e monitorata attraverso specifici piani della qualità, condivisi con il committente, e nell’ambito dei quali vengono assicurati e monitorati i parametri caratteristici della qualità del servizio, in conformità alle prescrizioni contrattuali.

Poiché i servizi sono effettuati in subaffidamento da Trenitalia, le condizioni e tariffe proprie di tali servizi, le reti di vendita e la carta dei servizi applicabile è quella di Trenitalia.

Sulla rete Sansepolcro – Umbertide – Terni e diramazione Perugia Ponte San Giovanni – Perugia S. Anna, l’esercizio è svolto con modalità ferroviaria sulle tratte Città di Castello – Perugia Ponte San Giovanni e Perugia Ponte San Giovanni – Perugia S. Anna, mentre è assicurato mediante servizi automobilistici sostitutivi, sulle restanti tratte, sospese dal 2017 all’esercizio ferroviario commerciale e sulle quali sono tuttora in corso i lavori di manutenzione straordinaria a carico del Gestore dell’Infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana. Il servizio sub affidato da Trenitalia a Busitalia è stato ripreso in carico da Trenitalia dal 1 gennaio 2026, per cui, al 31.12.2025, è cessata l’attività di Busitalia quale Impresa Ferroviaria.

Informazioni e biglietti

Sulla linea Terni - L’Aquila e sulla linea Sansepolcro – Perugia -Terni, per tutto l’anno 2025, i titoli di viaggio validi sono stati quelli di Trenitalia e informazione e vendita sono stati condotti da tale Impresa mediante i propri canali.

Busitalia ha garantito nel corso del 2025 l’informazione sui servizi ferroviari mediante i collegamenti ai canali di informazione e vendita di Trenitalia.

L’orario dei servizi ferroviari è pubblicato sui sistemi di informazione e vendita online di Trenitalia, in quanto titolare del servizio.

Sul sito www.fsbusitalia.it sono state rese disponibili le necessarie informazioni per accompagnare i clienti al nuovo assetto organizzativo del servizio.

Nell’effettuazione del servizio, il personale Busitalia che assicura la trazione ed il servizio di accompagnamento treno, svolge, secondo le prescrizioni di Trenitalia, l’attività di assistenza alla clientela ed informazione a bordo.

Provvede inoltre alla regolarizzazione dei passeggeri sprovvisti di biglietto, secondo le regole e condizioni di Trenitalia e mediante l’emissione di titoli di viaggio Trenitalia validi sui servizi in oggetto.

E’ di esclusiva responsabilità di Trenitalia, quale titolare del servizio, l’informazione relativa a:



- regole del viaggio;
- gli orari e le condizioni per il viaggio;
- tipologie di biglietti e 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;
- la carta dei servizi
- 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 ha fornito comunque 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.

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. Tali bacheche sono mantenute da RFI (orario dei treni) e Trenitalia (condizioni di viaggio, rivendite ecc). 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.

Informazioni in ordine a variazioni del programma di esercizio

Eventuali variazioni al programma di esercizio sono sottoposte preventivamente all'Ente committente per l'approvazione, a cura di Trenitalia titolare del servizio. Busitalia riceve da Trenitalia le comunicazioni relative alle variazioni del programma di esercizio e ne dà attuazione.

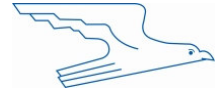
Nell'anno 2025 le variazioni del servizio hanno riguardato:

- la rimodulazione del servizio estivo (ossia nei mesi da giugno ad agosto), la temporanea sospensione della circolazione legata alla manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria Città di Castello - Perugia Ponte San Giovanni - Perugia S.Anna e Terni - L'Aquila
- il cambio orario del mese di dicembre 2025

Tali variazioni sono state comunicate a cura di RFI mediante affissione di locandine e diffusione di annunci nelle stazioni interessate, a cura di Trenitalia mediante pubblicazione sul sito www.trenitalia.com e tramite gli altri canali e strumenti di informazione alla clientela (uffici biglietteria e assistenza alla clientela, emittitrici self service, messaggistica "smart caring").

Analogamente si provvede, in caso di scioperi, a informare la clientela sia attraverso i medesimi canali RFI e Trenitalia sopra richiamati, sia mediante informative sul sito Busitalia e diffusione preventiva delle comunicazioni ai principali organi di stampa.

Per quanto attiene alla gestione di situazioni contingenti di modifica del servizio (es. interruzioni accidentali, cause di forza maggiore etc.), il personale Busitalia a bordo treno



informa tempestivamente la clientela sulle misure messe in atto, ivi compresa l'attivazione di eventuali servizi sostitutivi.

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 Busitalia, costantemente in contatto con le sale operative Trenitalia.

In caso di criticità, la Sala Operativa attiva tramite Trenitalia 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 Trenitalia in quanto affidataria del servizio, e 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 01/01/2024 - 31/12/2024 per i servizi effettuati con modalità ferroviaria sono sostanzialmente in linea con i relativi obiettivi dei Contratti di Subaffidamento, a loro volta correlati agli indicatori dei relativi contratti di Servizio sulla linea Città di Castello – Perugia S.Anna; sulla linea Terni – L'Aquila sono stati registrati valori lievemente inferiori, sebbene le prestazioni dell'IF siano risultate largamente superiori alle condizioni contrattuali.

I principali scostamenti hanno avuto quale causa prevalente problematiche legate alla gestione dell'infrastruttura (guasti al blocco, ai PL, sistemi di protezione della marcia dei treni).

Di seguito i prospetti della puntualità ed affidabilità del servizio relativi all'anno 2025 sulle linee Terni – L'Aquila (Tabella 1, limitatamente ai soli servizi effettuati in subaffidamento da Busitalia) e Città di Castello – Perugia Tabella 2, relativa al servizio complessivo).

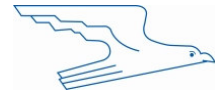


Tabella 1 – Linea Terni – L’Aquila

Parametro	Misura	Totale	2025											
			gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
Puntualità nessuna esclusione 5 minuti (include tutte le cause di ritardo)	%	91%	96%	95%	90%	92%	89%	90%	89%	90%	93%	89%	87%	83%
Treni puntuali entro 5 minuti	n	6466	686	623	597	594	636	287	57	451	683	676	609	567
Treni circolati	n	7144	711	657	661	647	715	318	64	499	734	758	699	681
Treni programmati	n	7400	744	692	680	666	753	330	64	503	748	776	716	728
Cancellazioni parziali	n	34	0	16	2	8	3	0	2	0	0	0	0	3
Cancellazioni totali	n	256	33	35	19	19	38	12	4	14	14	18	17	47
Trkm cancellati	trkm	27717,16	2846,86	3234,64	1380,52	6655,06	3353,58	926,99	76,73	453,79	1133,45	1421,00	1508,56	4725,97
Trkm cancellati per cause legate all'impresa ferroviaria	trkm	216019,1	1443,131	1152	252,027	761,414	1690,466	823,763	76,726	103,228	309,684	206456	350,563	2600,109
Trkm programmati	trkm	681532,6	70,106	65,391	52,655	60,181	70,316	30,248	5,993	46,689	70,673	73,313	67,465	68,503
Trkm circolati	trkm	653815,4	67,260	62,156	51,274	53,526	66,963	29,321	5,916	46,236	69,539	71,892	65,957	63,777
Soppressioni (trkm)	%	4%	4%	5%	3%	12%	5%	3%	1%	1%	2%	2%	2%	7%
Soppressioni	%	4%	4%	6%	3%	3%	5%	4%	2%	1%	2%	2%	2%	7%
Cancellazioni totali pianificate	n	123	0	0	73	50	0	0	0	0	0	0	0	0
Cancellazioni parziali pianificate	n	941	0	0	562	379	0	0	0	0	0	0	0	0
Riserve (guasti bloccanti)	n	19	3	1	1	6	2	0	0	1	1	2	1	1
Accidienze (guasti non bloccanti)	n	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Affidabilità	%	0,27%	0,42%	0,15%	0,15%	0,93%	0,28%	0,00%	0,00%	0,20%	0,14%	0,26%	0,14%	0,15%

Tabella 2 – Linea Città di Castello - Perugia

Parametro	Misura	Totale	2025											
			gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
Puntualità nessuna esclusione 5 minuti (include tutte le cause di ritardo)	%	98%	99%	100%	97%	98%	100%	96%	98%	99%	99%	96%	97%	
Treni puntuali entro 5 minuti	n	7425	839	797	849	807	856	182	-	-	647	898	798	752
Treni circolati	n	7558	845	800	872	825	859	189	-	-	662	905	827	774
Treni programmati	n	7726	867	812	883	834	883	192	-	-	675	911	834	835
Cancellazioni parziali	n	36	2	6	2	6	9	3	-	-	1	2	1	4
Cancellazioni totali	n	139	22	12	11	9	24	3	-	-	13	6	6	33
Trkm cancellati	trkm	5897,733	919,70	651,12	514,52	359,97	1003,02	148,48	-	-	393,22	369,00	319,86	1218,85
Trkm cancellati per cause legate all'impresa ferroviaria	trkm	2429,1	624,518	372,891	109,615	359,967	624,087	148,474	-	-	111,399	0	0	78,149
Trkm programmati	trkm	326273,42	36,645	34,150	37,219	35,277	37,219	8,298	-	-	28,347	38252	35277	35590
Trkm circolati	trkm	320375,687	35,725	33,499	36,704	34,917	36,216	8,149	-	-	27,954	37883	34957	34371
Soppressioni (trkm)	%	1,84%	2,57%	1,94%	1,40%	1,03%	2,77%	1,82%	-	-	1,41%	0,97%	0,91%	3,55%
Soppressioni	%	2,03%	2,65%	1,85%	1,36%	1,44%	3,23%	2,34%	-	-	2,00%	0,77%	0,78%	4,19%
Cancellazioni totali pianificate	n	21	0	0	0	0	0	0	-	-	0	0	0	21
Cancellazioni parziali pianificate	n	1	0	0	0	0	0	0	-	-	0	0	0	1
Riserve (guasti bloccanti)	n	12	3	1	2	3	0	1	-	-	1	0	0	1
Accidienze (guasti non bloccanti)	n	0	0	0	0	0	0	0	-	-	0	0	0	0
Affidabilità	%	0,16%	0,36%	0,13%	0,23%	0,36%	0,00%	0,53%	-	-	0,15%	0,00%	0,00%	0,13%

In caso di criticità, connesse a perturbazioni della circolazione, vengono garantiti i servizi di assistenza previsti dal **Regolamento UE n. 782/2021**, 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 di Trenitalia. Prima di ciascuno sciopero la clientela viene tempestivamente informata a cura di RFI mediante affissione di locandine e diffusione di annunci nelle stazioni interessate, a cura di Trenitalia mediante pubblicazione sul sito **www.trenitalia.com** e tramite gli altri canali e strumenti di informazione alla clientela (uffici biglietteria e assistenza alla clientela, emittitrici self service, messaggistica “smart caring”, annunci a bordo dei treni provvisti di impianto di sonorizzazione) nonché tramite avvisi agli organi di stampa.

Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni

Busitalia garantisce i livelli di pulizia previsti dai rapporti contrattuali fra Trenitalia e le Amministrazioni committenti.

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.

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 con ausilio sia di personale interno che di 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 all'utilizzo dei sistemi di aria condizionata nel periodo estivo, sono stati definiti ed attuati, in riferimento a specifici protocolli emanati da Busitalia, due 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

Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

Nel corso del 2025 Busitalia, non essendo titolare dei relativi contratti di servizio, non ha condotto indagini di soddisfazione della clientela.

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

La gestione dei reclami e dei rimborsi è a carico di Trenitalia, quale titolare del servizio.

Busitalia, su richiesta di Trenitalia, ha garantito supporto nell'istruttoria, fornendo gli elementi tecnici richiesti.

Assistenza fornita alle persone con disabilità e mobilità ridotta

Il servizio di assistenza alle persone con disabilità e mobilità ridotta è in capo al Gestore dell'Infrastruttura Ferroviaria e viene svolto tramite il circuito "Sala Blu" di RFI.

Eventuali richieste di assistenza a persone con mobilità ridotta e disabilità prese in carico da Sala Blu di RFI e comunicate a Trenitalia, laddove inerenti ai servizi subaffidati vengono comunicate tempestivamente a Busitalia per le azioni di competenza. In particolare, in caso di presenza a bordo dei treni di passeggeri a mobilità ridotta o con disabilità, il personale di bordo assicura l'assistenza, nei limiti derivanti dalle caratteristiche del materiale rotabile e del servizio.

Per ulteriori informazioni sull'accesso al servizio da parte delle PRM si rimanda alla Carta dei Servizi Trenitalia.