

RELAZIONE ANNUALE QUALITA' DEL SERVIZIO FERROVIARIO – BUSITALIA DIREZIONE OPERATIVA - ANNO 2024

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 2024, 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 2024.

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 nel 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
- 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 (IFRU – Infrastruttura Ferroviaria Regionale Umbra, ex Ferrovia Centrale Umbra) è stata affidata a Trenitalia SPA.

Pertanto, essendo la gestione del servizio sulla linea Terni – L’Aquila già precedentemente affidata a Trenitalia SpA, Busitalia ha prodotto nell’anno 2024 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.

Sulla linea 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 affidata al Gestore dell’Infrastruttura Rete Ferroviaria Italiana.

Informazioni e biglietti

Nel corso del primo semestre 2024, immediatamente a valle del passaggio della titolarità del contratto a Trenitalia, per i servizi sulle linee IFRU (ex FCU) Sansepolcro – Umbertide – Terni e Perugia Ponte San Giovanni - Perugia S. Anna, è stata temporaneamente mantenuta la vendita e la validità dei titoli di viaggio già precedentemente venduti da Busitalia oltre che la validità dei titoli di abbonamento già emessi.

A partire dal 29 giugno 2024, Trenitalia ha avviato la vendita dei titoli di viaggio di corsa singola e di abbonamento sulle tratte in questione, cessando Busitalia parallelamente la medesima attività.

Sulla linea Terni - L’Aquila, per tutto l’anno 2024, 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 2024 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, sia fisici che 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. Al termine dell'anno 2024, conclusa la transizione, le informazioni relative al servizio ferroviario ed acquisto da parte dei clienti, non sono più ulteriormente presenti nel sito Busitalia

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, nell'ambito dell'attività di assistenza alla clientela ed informazione a bordo svolta secondo le prescrizioni di Trenitalia, 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 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 punti vendita di titoli di viaggio più vicini e dei loro orari di apertura, delle modalità di richiesta di indennità da ritardo e di presentazione di reclami e suggerimenti. 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 2024 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 e adeguamento tecnologico dell'infrastruttura ferroviaria Città di Castello - Perugia Ponte San Giovanni – Perugia S.Anna e Terni – L'Aquila nel periodo estivo
- potenziamenti dell'offerta di trasporto tra Perugia S.Anna e Terni via Todi (parte sud della linea IFRU) introdotte in concomitanza con l'avvio dell'Anno Scolastico 2024/2025,
- il cambio orario del mese di dicembre

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, emettitrici 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 2024 sulle linee Terni – L'Aquila (Tabella 1) e Città di Castello – Perugia Tabella 2).

Tabella 1 – Linea Terni – L'Aquila (servizi subaffidati a Busitalia)

Parametro	Misura	Totale	2024											
			gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
Puntualità nessuna esclusione 5 minuti	%	92%	93%	94%	93%	90%	92%	89%	89%	87%	93%	92%	89%	93%
Treni puntuali entro 5 minuti	n	7330	694	670	689	642	674	601	450	256	663	700	626	665
Treni circolati	n	8006	746	710	737	717	730	676	506	293	716	760	702	713
Treni programmati	n	8165	750	720	753	738	760	682	508	293	732	776	725	728
Cancellazioni parziali	n	12	1	0	0	0	0	0	0	0	2	3	4	2
Cancellazioni totali	n	159	4	10	16	21	30	6	2	0	16	16	23	15
Trkm cancellati	trkm	14819,70	236,54	735,24	1653,38	1856,39	2784,05	183,21	0,00	0,00	2568,61	1386,58	1993,45	1422,24
Trkm cancellati per cause legate all'IF	trkm	432,321							0	0	144,107	81,758	0	206,456
Trkm programmati	trkm	761278,9	70.106	68.032	71.175	67.465	70.943	60.481	45.768	27.057	69.984	73.232	68.534	68.503
Trkm circolati	trkm	746459,2	69.870	67.297	69.521	65.609	68.159	60.298	45.768	27.057	67.415	71.845	66.540	67.080
Soppressioni (trkm)	%	2%	0%	1%	2%	3%	4%	0%	0%	0%	4%	2%	3%	2%
Soppressioni	%	2%	1%	1%	2%	3%	4%	1%	0%	0%	2%	2%	3%	2%
Cancellazioni totali pianificate	n	226	0	0	0	0	0	0	0	226	0	0	0	0
Cancellazioni parziali pianificate	n	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Riserve (guasti bloccanti)	n	15	2	0	2	1	1	6	0	0	1	1	0	1



Tabella 2 – Linea Città di Castello - Perugia

2024														
Parametro	Misura	Totale	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic
Puntualità nessuna esclusione 5 minuti	%	94%	94%	96%	95%	97%	94%	94%	-	-	95%	78%	96%	98%
Treni puntuali entro 5 minuti	n	7348	818	805	837	805	788	385	-	-	603	700	791	816
Treni circolati	n	7852	869	839	877	827	842	410	-	-	637	897	824	830
Treni programmati	n	7991	873	847	883	834	889	410	-	-	649	911	850	845
Cancellazioni parziali	n	30	2	1	5	0	3	2	-	-	4	5	2	6
Cancellazioni totali	n	101	4	8	6	7	6	0	-	-	12	14	29	15
Trkm cancellati	trkm	4775,31	31,12	354,78	361,27	257,67	580,80	45,75	-	-	665,02	787,78	1038,41	652,71
Trkm cancellati per cause legate all'IF	trkm	237,85							-	-	0	0	172,203	65,647
Trkm programmati	trkm	337875,009	36.874	35.517	37.219	35.277	37.448	18.161	-	-	27.543	38.252	35.742	35.841
Trkm circolati	trkm	333099,698	36.843	35.163	36.857	35.020	36.867	18.115	-	-	26.878	37.464	34.703	35.188
Soppressioni (trkm)	%	1,43%	0,08%	1,01%	0,98%	0,74%	1,58%	0,25%	-	-	2,47%	2,10%	2,99%	1,85%
Soppressioni	%	1,45%	0,57%	1,00%	0,96%	0,84%	0,84%	0,24%	-	-	2,16%	1,81%	3,53%	2,13%
Cancellazioni totali pianificate	n	198	0	0	0	0	44	23	-	-	131	0	0	0
Cancellazioni parziali pianificate	n	0	0	0	0	0	0	0	-	-	0	0	0	0
Riserve (guasti bloccanti)	n	6	0	0	2	0	0	0	-	-	0	0	2	2

Si segnala nel mese di Agosto 2024 la soppressione di servizi ferroviari sulla Terni – L'Aquila a seguito della chiusura disposta dal GI dal 10 al 25 agosto della linea, per lavori urgenti ad opere stradali interferenti; in questo periodo tutti i servizi ferroviari sono stati sostituiti con autoservizi.

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.

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

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

Le indagini di soddisfazione della clientela di Trenitalia includono progressivamente i servizi subaffidati a Busitalia.

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.