

CARTA DEI SERVIZI

2021

BUSITALIA VENETO





INDICE

01	La Carta dei Servizi	6
02	Busitalia Veneto	8
03	Servizio extraurbano di Padova	10
04	Servizio urbano di Padova	18
05	Servizio extraurbano di Rovigo	26
06	Servizio urbano di Rovigo	34
07	Canali di informazione e comunicazione	40





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 
- D. Lgs. 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:

- L.R. n. 25 del 30/10/1998, art. 23.
- Contratti di Servizio con l'Ente Affidante Provincia di Padova del 26/02/2001.
- Contratto di Servizio con l'Ente Affidante Comune di Padova del 09/04/2001.
- Contratto di Servizio con l'Ente Affidante Provincia di Rovigo del 26/02/2001.
- Contratto di Servizio con l'Ente Affidante Comune di Rovigo del 26/02/2001.

Carta dei Servizi **BUSITALIA VENETO S.P.A.**
2021 | VERSIONE INTEGRALE

CDS BV 21 A

Il contenuto di questo documento è di proprietà di Busitalia Veneto e non può essere prodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione. L'Azienda tutelerà i propri diritti a norma di legge.

Carta dei Servizi

01 La Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

La Carta dei Servizi è una pubblicazione con la quale Busitalia Veneto 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.

Extraurbano
Padova

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

Urbano Padova

Principi fondamentali

Uguali diritti

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

Extraurbano
Rovigo

Continuità del servizio

Busitalia Veneto 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.

Urbano Rovigo

Partecipazione

Busitalia Veneto 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.

Informazione e
comunicazione

Efficienza ed efficacia

Busitalia Veneto 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.



Carta dei Servizi

02 Busitalia Veneto

Busitalia Veneto

Busitalia Veneto S.p.A. è la società operante in Veneto che svolge servizi urbani ed extraurbani nelle province di Padova e Rovigo, servizi che in precedenza venivano erogati da Busitalia - Sita Nord e da APS Mobilità.

La società è stata costituita il 20 gennaio 2015 ed è per il 78,9% di Busitalia - Sita Nord, società del Gruppo FS Italiane, e per il 21,1% di APS Holding.

Extraurbano
Padova

Dal 1° maggio 2015 Busitalia Veneto gestisce in modo unitario il servizio di trasporto pubblico con l'obiettivo, grazie alle sinergie ed alle diverse esperienze delle due aziende, di migliorare l'offerta per i Clienti.

Urbano Padova

Nel novembre 2017 è stata indetta la gara europea per l'affidamento dei servizi di trasporto pubblico locale automobilistico e tranviario, urbano ed extraurbano, del bacino territoriale della provincia di Padova; nel febbraio 2020 il servizio è stato aggiudicato a Busitalia Veneto, che ha presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa. Il 4 dicembre 2020 è stato sottoscritto da Provincia di Padova, Comune di Padova e Busitalia Veneto il contratto di affidamento del servizio, che ha durata di 9 anni e decorrenza dal servizio invernale, coincidente con l'inizio del calendario scolastico 2021/2022.

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Questa è la Carta dei Servizi di Busitalia Veneto dedicata ai servizi che l'Azienda svolge ed in particolare:

Informazione e
comunicazione

- servizio extraurbano di Padova
- servizio urbano di Padova
- servizio extraurbano di Rovigo
- servizio urbano di Rovigo



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.

Busitalia Veneto ha un Sistema di Gestione Integrato conforme alle normative UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004 e BS OHSAS 18001:2007.



Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

03 Servizio extraurbano di Padova

Extraurbano Padova

Urbano Padova

Extraurbano Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e comunicazione

OFFERTA - KM, FERMATE, RETE	DATI 2020
Km percorsi	12.610.629
Autobus	308
Età media del parco bus	14,2 anni
Passeggeri trasportati	6.830.464
Linee ordinarie	61
Km di rete ordinaria	1.096
Linee stagionali	2
Km di rete stagionale	39
Fermate	3.061
Corse annue	468.409
Ente affidante	Provincia di Padova
Comuni serviti	146

Linee ordinarie

- **001** Cavarzere - Padova con diramazione Agna - Rottanova
- **002** Cantarana - Padova
- **003** Piove di S. - Campagnola - Padova
- **004** Ca' Bianca - Padova
- **005-V** Sottomarina - Piove di Sacco
- **005-Z** Piove di Sacco - Padova
- **006** Este - Arquà Petrarca - Padova
- **007** Pozzonovo - Padova
- **008-5** Badia Polesine - Este
- **009-2** Badia Polesine - Castelbaldo - Este
- **010-2** Lendinara - Este
- **011** Vighizzolo - Este
- **012** Lusia - Este
- **013-Z** Montagnana - Este
- **013-V** Este - Padova
- **015-Z** Padova - Venezia
- **015-V** Venezia - Tessera
- **016** Padova - Monselice - Rovigo
- **017** Noventa Vicentina - Vò - Padova

- **018** Valbona - Padova
- **019** Barbarano Vicentino - Padova
- **020** Cervarese - Padova
- **021** Bassano/FS - Padova
- **024** Mussolente - Cittadella
- **026** Cervarese - Montegalbella - Padova
- **029** Cittadella - Villa del Conte - Padova
- **031** Camisano Vicentino - Mestrino - Padova - dir. Villaguttera
- **033** Agna - Pozzonovo - Este
- **034** Piove - Conselve - Este
- **034 - N** Este - Polo Ospedaliero di Schiavonia - Monselice
- **035** Agna - Candiana - Padova
- **036** Trebaseleghe - Borgoricco - Padova con dev. S.Michele B.
- **037** Mirano - Padova
- **038** Cittadella - Onara - Arsego - Padova
- **040** S.Pietro in Gù - Camisano - Padova
- **041** Borgoricco - Zeminiana - Padova
- **042** Cavarzere - Este
- **043** Bastia - Vò - Este
- **044** Orgiano - Sossano - Este
- **045** Padova - Monteberico
- **046** Cologna V. - Noventa Vicentina - Este - Rovigo
- **047** Badia Polesine - Montagnana
- **060-V** Padova - Noale
- **060-Z** Noale - Treviso
- **062** Agna - Bagnoli - Padova dir. Abano Ist.
- **063** Due Carrare - Bertipaglia - Padova
- **066** Cavarzere - Z. I. - Padova
- **071** Lova - Bojon - Saonara - Padova
- **073** Strà - Noventa Padovana - Padova
- **074** Cittadella - Carmignano - Padova
- **076** Rosara - Piove di Sacco
- **080** Padova - Vicenza
- **091** Agna - Anguillara - Padova
- **098** Borgoricco - S. Dono - Massanzago - Camposampiero
- **101** Arsego - Piazzola
- **102** Vò - Teolo - Montemerlo - Abano Ist.
- **103** Vò - Bastia - Saccolongo - Abano Ist.
- **105** Piazzola - Villafranca - Rubano - Abano Istituti
- **A - AT** Padova - Abano Terme - Monteortone - Torreglia o Luvigliano (via Ospedale Civile - Mandria)
- **M** Padova - Abano Terme - Montegrotto Terme - Turri (via Corso Milano - Tencarola)
- **T** Padova - Abano Terme - S. Daniele - Torreglia o Luvigliano (via Corso Milano - Tencarola)

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano Padova

Urbano Padova

Extraurbano Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e comunicazione

Carta dei Servizi

Linee stagionali

- **061-V** Padova - Campalto
- **061-Z** Campalto - Jesolo

Busitalia Veneto

Titoli di viaggio

I titoli di viaggio del servizio extraurbano di Padova sono:

- Biglietto di corsa semplice da acquistare a terra o a bordo con un sovrapprezzo*;
- Abbonamenti delle seguenti tipologie:
 - Settimanale "6 giorni" valido dal Lunedì al Sabato.
 - Mensile "26 giorni" studenti e lavoratori (non vale la Domenica)
 - Mensile "26 giorni" integrato servizio extraurbano + urbano di Padova, per studenti e lavoratori residenti nei Comuni convenzionati.
 - Mensile ordinario "30 giorni".
 - Mensile agevolato "30 giorni" per pensionati e invalidi (L.R. 19/1996).
 - Annuale per studenti (vale 10 mesi: da Settembre a Giugno).
 - Annuale per lavoratori (vale 12 mesi).

Extraurbano Padova

Urbano Padova

Extraurbano Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e comunicazione

Gli abbonamenti devono essere sempre accompagnati dalla Tessera di riconoscimento, valida 3 anni e rilasciata al costo vigente previa domanda da presentare presso le biglietterie con una foto tessera e copia di un documento di identità.

Per gli abbonamenti agevolati è necessario presentare la Tessera Regionale di Agevolazione Tariffaria rilasciata dalla Provincia.

Le condizioni di utilizzo di biglietti e abbonamenti sono riportate nelle Norme di viaggio, consultabili a bordo degli autobus, nel libretto orari e sul nostro sito internet.

*A causa dell'emergenza COVID-19, la vendita di biglietti a bordo è sospesa da marzo 2020.

Punti vendita

- n° 56 biglietterie per abbonamenti e biglietti.
- n° 5 rivendite per biglietti e rinnovo abbonamenti.
- n° 473 punti vendita per soli biglietti.
- n° 46 rivendite gestite dalla società Mobilità di Marca di Treviso per la vendita dei titoli di viaggio della linea in pool Padova - Treviso.
- n° 23 rivendite gestite dalla Società Vicentina Trasporti, per la vendita dei titoli di viaggio della linea in pool Padova - Vicenza.



Da Ottobre 2018 è disponibile anche l'app "Busitalia Veneto" con cui è possibile acquistare il biglietto e rinnovare l'abbonamento pagando con carta di credito.

Indicatori sulla qualità del servizio

L'emergenza COVID-19, iniziata a fine Febbraio 2020, e le conseguenze sul servizio di Trasporto Pubblico Locale non consentono la piena confrontabilità dei dati con gli obiettivi e con i risultati degli anni precedenti.

INDICATORI	OBIETTIVO 2020	CONSUNTIVO 2020	OBIETTIVO 2021	NOTE
Puntualità				
Corse in orario	98,00%	99,21%	98,20%	
Corse con ritardo tra 15' e 30'	1,70%	0,63%	1,50%	
Corse con ritardo oltre 30'	0,30%	0,16%	0,30%	
Regolarità complessiva del servizio				
Corse effettuate/corse programmate (esclusi scioperi ed eventi di forza maggiore)	100%	100%	100%	
N° mezzi di scorta disponibili nelle ore di punta	27	27	27	
N° mezzi attrezzati per riparazione guasti in linea	2	2	2	
Diffusione rete di vendita				
N° rivendite	600	603	603	
N° rivendite/Km di rete	0,55	0,55	0,55	
N° rivendite/Comuni serviti	4,1	4,2	4,2	
Età dei mezzi				
Bus con meno di 12 anni	28%	27%	55%	
Bus con meno di 5 anni	13%	13%	42%	
Incidentalità dei mezzi				
Sinistri passivi/milioni bus Km	4,4	5,8	5,8	I sinistri passivi sono quelli con responsabilità di Busitalia Veneto avvenuti durante lo svolgimento del servizio di linea.
Sinistri passivi/n° di corse annue	1 ogni 8.000 corse	1 ogni 6.417 corse	1 ogni 6.400 corse	
Sinistri passivi con gravi danni alle persone/milioni bus Km	0	0	0	

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano Padova

Urbano Padova

Extraurbano Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e comunicazione

Carta dei Servizi
Busitalia Veneto
Extraurbano Padova
Urbano Padova
Extraurbano Rovigo
Urbano Rovigo
Informazione e comunicazione

INDICATORI	OBIETTIVO 2020	CONSUNTIVO 2020	OBIETTIVO 2021	NOTE
Affidabilità del personale di guida				
Autisti con più di 3 anni di guida	89%	86%	86%	
Attenzione all'ambiente				
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 2 e superiori	100%	100%	100%	
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 6 o elettrici	19%	19%	48%	
Utilizzo gasolio a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%	
Climatizzazione				
Mezzi climatizzati	100%	100%	100%	
Affollamento medio delle corse				
Posti offerti totali x Km prodotti/viaggiatori x Km	5,9	9,9	5,9	Il rilevamento dell'offerta e della domanda viene effettuato con frequenza annuale per l'invio alla Provincia di Padova dei dati relativi alle percorrenze effettuate, ai posti offerti ed ai viaggiatori trasportati.
Posti offerti seduti x Km prodotti/viaggiatori x Km	3,7	6,0	3,7	
Riscontro alle segnalazioni dei clienti				
Tempo medio di risposta (giorni lavorativi)	3 giorni	3 giorni	3 giorni	

Copertura giornaliera del servizio

La copertura giornaliera è di 18 ore e 45 minuti nei giorni feriali (la prima corsa parte alle 5:00 e l'ultima corsa arriva alle ore 23:45).

Servizio sospeso nei giorni di Natale, Capodanno e 1° Maggio.

Servizi essenziali garantiti in caso di sciopero: il servizio integrale è assicurato per tutte le corse in partenza nelle fasce orarie 5:00 - 8:29 e 12:00 - 14:29.

L'Azienda si impegna a dare un'informazione tempestiva e capillare dell'effettuazione degli scioperi e delle corse garantite.

Pulizia dei mezzi e delle strutture

Con l'emergenza COVID-19 l'Azienda ha adottato specifici protocolli di pulizia, con igienizzazione e disinfezione quotidiana delle superfici e sanificazione settimanale.

Rete di vendita dei titoli di viaggio

100% corse con vendita a bordo con sovrapprezzo.*
App "Busitalia Veneto" per acquisto biglietti e rinnovo abbonamenti.

*A causa dell'emergenza COVID-19, la vendita di biglietti a bordo è sospesa da marzo 2020.

Mezzi

100% manutenzioni programmate
Tutte le operazioni di manutenzione vengono eseguite a cadenze fisse con determinati intervalli chilometrici in base alla percorrenza effettiva dei veicoli, al fine di ridurre al minimo gli imprevisti.

Facilitazioni per le categorie più deboli

100% autobus dotati, vicino alla porta anteriore, di targhetta che individua due posti riservati ad invalidi, persone con difficoltà motorie ed anziani.

Presentabilità e riconoscibilità del personale

100% autisti dotati di cartellino di riconoscimento con foto e numero di matricola.

Carta dei Servizi
Busitalia Veneto
Extraurbano Padova
Urbano Padova
Extraurbano Rovigo
Urbano Rovigo
Informazione e comunicazione

Carta dei Servizi **Indagini di Customer Satisfaction**

Nell'indagine effettuata a novembre 2019, condotta da Mediatica, le interviste sono state 680 per i servizi extraurbani, realizzate in autocompilazione.

Busitalia Veneto

Gli intervistati sono prevalentemente di età non superiore a 35 anni, utilizzano abitualmente l'autobus per studio; oltre due terzi degli intervistati utilizza l'autobus almeno 3 giorni a settimana.

Extraurbano
Padova

La soddisfazione dei Clienti per il servizio extraurbano di Padova

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	89,0
Informazioni alla Clientela	83,8
Comportamento del personale	91,4
Sicurezza	92,4
Comfort	82,8
Regolarità/organizzazione	74,7
Integrazione modale	73,2
Attenzione all'ambiente	90,1
Pulizia	77,2
Soddisfazione complessiva	83,6

Urbano Padova

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e
comunicazione

Il servizio di trasporto extraurbano di Padova nel 2019 registra un livello di soddisfazione complessiva con valutazione "overall" pari a 83,6% di soddisfatti.

Progettata via web, nel mese di dicembre 2020 è stata condotta l'indagine di customer satisfaction, al fine di rilevare, a conclusione di un anno di profonda discontinuità rispetto ai periodi precedenti, il livello di soddisfazione della clientela, nella consapevolezza che – sia per la metodologia applicata che per la atipicità del periodo analizzato – la ricerca non avrebbe assicurato continuità e confrontabilità dei risultati con le serie storiche delle precedenti indagini. All'indagine, complice il periodo di forti misure restrittive agli spostamenti dettate da un ulteriore inasprimento dell'emergenza pandemica in Veneto, ha aderito un numero esiguo^[1] di viaggiatori, che non ha permesso di ottenere risultati statisticamente significativi e rappresentativi dell'universo viaggiatori di riferimento.

[1] Il totale aderenti all'indagine Customer Satisfaction anno 2020 in Busitalia Veneto è stato di sole n° 505 persone (di cui n. 328 intervistati per i servizi urbani e n. 177 intervistati per quelli extraurbani). Questa numerosità campionaria è inferiore rispetto alle rilevazioni degli anni precedenti (es. nel 2019 il campione coinvolto è stato di n° 2.829 persone).



04 Servizio urbano di Padova

OFFERTA - KM, FERMATE, RETE	DATI 2020
Km percorsi	5.869.186
automobilistici di linea	5.076.833
tranviari	724.710
servizi disabili	67.643
Autobus	219
Tram	18
Passeggeri trasportati	18.905.662
automobilistico	15.220.662
tranvia	3.685.000
Km rete	242
Linee ordinarie (tram/urbane)	24
Ente affidante	Comune di Padova
Comuni serviti	10

Linee ad alta frequenza: Tram - 10 - 15 - 22

Linee a frequenza ordinaria: Diretto Piazze - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 9 - 11 - 12 - 13 - 14 - 16 - 19 - 21 - 24 - 88 - LIS

Linee solo festive: 41 - 42 - 43

Servizio festivo a chiamata: Telebus

Trasporto disabili: Servizio a prenotazione telefonica

Linee ordinarie

- **TRAM** Guizza - Santa Croce - Prato della Valle - Riviere - Stazione FS - Arcella - San Carlo - Fornace Morandi - Pontevigodarzere
- **Diretto Piazze** Park Colli - Via Sorio - Via Vescovado - Via Barbarigo - Riviera Tito Livio - Stazione FS - Cittadella Stanga - Via Orlandini
- **3** Ferrovia - Prato della Valle - Salboro - S. Giacomo - Lion di Albignasego
- **4** Cadoneghe o Bagni - Pontevigodarzere - Capolinea Nord tram
- **5** Via Falloppio (Ospedale Civile) - Stazione FS - Riviere - Prato della Valle - Via Siracusa - Paltana - Voltabusegana
- **6** Terranegra - Forcellini - Ospedali - Ferrovia - P.zza Garibaldi - C.so Milano - P.le Savonarola - Via Sorio o Via Cave - Brusegana - Via Lagrange
- **7** Ferrovia - Stanga - Via Croce Rossa - V.le Industria - C.so Argentina - Via Uruguay - C.so Stati Uniti - Saonara
- **9** P.zza Toselli - Porta Savonarola - Via B. Pellegrino - Corso Garibaldi - Ferrovia - Via Belzoni - Piazzale Stanga - Mortise - Via Ippodromo
- **10** Ponte di Brenta - Via San Marco - Via Venezia - Stanga - Stazione FS - C.so Milano - Cimitero Maggiore - Sarmeola o Caselle di Selvazzano
- **11** Taggì di Sotto o Via Due Palazzi - Via Montà - Via Giotto - Riviere - Prato della Valle - Sant'Osvaldo - Via Tre Garofani - Via De Lazara
- **12** Ferrovia - Riviere - Prato della Valle - Aeroporto - Brusegana - Tencarola o Selvazzano
- **13** Limena o Altichiero - P.zza Mazzini - Via Giotto - Largo Europa - Riviere - Prato della Valle - Via Forcellini - Terranegra - Via Boccaccio
- **14** Ponte San Niccolò - Via Facciolati - Ospedale o Riviere - Stazione FS
- **15** Villatora o Granze - Camin - Stanga - Ospedale - Largo Europa - Via Buonarroti - Largo Debussy
- **16** Stazione FS - Riviere - Prato della Valle - Voltabarozzo - Rio di Ponte San Nicolò
- **19** Tavo o Saletto - Vigodarzere - Pontevigodarzere - Capolinea nord tram
- **22** Giarre o Mandria - Bassanello - Prato della Valle - Riviere - Via Giotto - Cav. Borgomagnò - Via T. Aspetti - Via Madonna d. Salute - Torre
- **24** Via Plebiscito - Via Aspetti - Stazione FS - Ospedale - Prato della Valle - Bassanello - S. Agostino di Albignasego - Mandriola
- **41** Ferrovia - Ospedale - Voltabarozzo - Ponte San Nicolò
- **42** Via Ippodromo - Stanga - Ferrovia - C.so Milano - P.le S. Giovanni - Via Goito - Paltana - Voltabusegana
- **43** Ferrovia - Ospedale - Prato della Valle - Bassanello - S. Agostino di Albignasego - Mandriola
- **88** Albignasego o Carpanedo - Chiesetta dei Ferri - Albergo Colonna - Park Guizza (capolinea tram)
- **LIS** Park Guizza (capolinea tram) - Via dell'Orna - Via Guasti - Via Bembo - Via del Cristo - Ponte Voltabarozzo - Via Facciolati - Piazzale Pontecorvo.

Carta dei Servizi

Titoli di viaggio

I biglietti hanno validità a tempo. La tariffa a tempo consente di viaggiare senza limitazione nel numero di corse fino alla scadenza della validità.

Busitalia Veneto

Acquisto biglietti

I biglietti possono essere acquistati presso i punti vendita Busitalia Veneto, le rivendite autorizzate o presso le emettitrici automatiche permanentemente in funzione e presenti ai due capolinea del tram, in Piazzale Stazione FS e ad altre 9 fermate tranviarie.

Extraurbano
Padova

Il biglietto per bus e tram si può acquistare anche con l'app "DropTicket", pagandolo con il credito telefonico, e con l'app "Busitalia Veneto", pagando con carta di credito.

Urbano Padova

La richiesta del biglietto digitale deve essere inviata prima di salire in vettura, dopo pochi secondi il biglietto viene visualizzato nella app con il tempo di validità rimanente.

Extraurbano
Rovigo



Da Ottobre 2018 è disponibile anche l'app "Busitalia Veneto" con cui è possibile acquistare il biglietto e rinnovare l'abbonamento pagando con carta di credito.

Urbano Rovigo

Biglietto urbano 1^ tratta (Comune di Padova)

Ha una validità di 75 minuti, può essere utilizzato su tutta la rete urbana all'interno del territorio del Comune di Padova. È possibile acquistare ad un costo agevolato anche il carnet composto da 10 biglietti.

Informazione e
comunicazione

Biglietto famiglia

Vale 6 ore dalla convalida tutti i giorni sulla rete urbana di 1^ tratta per una famiglia composta al massimo da 5 persone, di cui massimo 2 adulti e 3 bambini fino a 12 anni. Quindi deve esserci sempre, per tutto il viaggio, almeno un bambino in età fino a 12 anni e almeno un accompagnatore componente della famiglia, può essere il genitore ma anche il nonno, il fratello, lo zio o altro componente della famiglia. Non possono esserci più di due adulti, ma nel caso di un solo adulto possono esserci fino a 4 bambini.

Biglietto urbano 1^ e 2^ tratta (ex suburbani)

Ha una durata di 90 minuti, consente di viaggiare all'interno della città di Padova e nei comuni limitrofi serviti dalle linee urbane.

Il limite del Comune di Padova, oltre il quale è necessario l'utilizzo di tale titolo di viaggio, è indicato dalla segnalazione "FT" (frazionamento tariffario) posta sulla tabella di fermata.

Oltre ai singoli biglietti si possono acquistare i carnet composti da 10 biglietti.

Biglietto turistico giornaliero

Vale il solo giorno di convalida per un numero illimitato di corse sulla rete urbana di 1^ e 2^ tratta.

Abbonamenti

Gli abbonamenti, con validità settimanale, mensile, trimestrale e annuale, possono essere utilizzati tutti i giorni del periodo indicato e per un numero illimitato di corse. Per acquistare gli abbonamenti è necessario munirsi della tessera di riconoscimento, che viene rilasciata su presentazione di una apposita domanda e di una fotografia formato tessera. L'abbonamento ha validità soltanto se accompagnato dalla apposita tessera di riconoscimento, è personale e non cedibile a terzi. La tessera ha una validità di tre anni.

Le agevolazioni tariffarie sono riservate agli studenti con meno di 26 anni e privi di reddito proprio.

Validazione obbligatoria

Tutti gli abbonamenti devono essere validati sull'apposita apparecchiatura ad ogni salita.

Validità abbonamenti

Gli abbonamenti settimanali "ordinari" e "studenti" hanno validità dal lunedì alla domenica.

Gli abbonamenti mensili e trimestrali per studenti decorrono dal 16 del mese.

Gli abbonamenti mensili e trimestrali per ordinari decorrono dal 1° del mese.

Gli abbonamenti annuali per studenti e lavoratori valgono 12 mesi e decorrono dal 1° del mese.

Abbonamenti agevolati per pensionati ed invalidi

Vengono rilasciati con tariffe e modalità di emissione che variano in base alla fascia di reddito a cui appartiene l'utente e all'eventuale grado di invalidità. Per ulteriori informazioni telefonare al numero 049.8241120.

Abbonamento integrato extraurbano + urbano

L'abbonamento mensile per studenti e lavoratori consente di cumulare in un unico documento di viaggio sia l'abbonamento extraurbano sia l'abbonamento al servizio urbano. Il costo finale viene calcolato applicando uno sconto del 50% alla tariffa dell'abbonamento urbano. Ha validità di un mese solare escluse le domeniche e può essere acquistato esibendo la tessera di riconoscimento presso le biglietterie abilitate. Per l'emissione dell'abbonamento è necessario che il Comune di residenza dell'utente abbia sottoscritto la convenzione con l'Azienda e la Provincia di Padova.

La mancata utilizzazione dei titoli di viaggio, parziale o totale, per cause estranee all'Azienda, compresi gli scioperi, non dà diritto a rimborsi o conguagli.

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano
Padova

Urbano Padova

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e
comunicazione

Carta dei Servizi

Indicatori sulla qualità del servizio

L'emergenza COVID-19, iniziata a fine Febbraio 2020, e le conseguenze sul servizio di Trasporto Pubblico Locale non consentono la piena confrontabilità dei dati con gli obiettivi e con i risultati degli anni precedenti.

Busitalia Veneto

Extraurbano
Padova

Urbano Padova

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e
comunicazione

INDICATORI	OBIETTIVO 2020	CONSUNTIVO 2020	OBIETTIVO 2021	NOTE
Regolarità del servizio e puntualità				
Servizio automobilistico				
Copertura giornaliera (ore di servizio)	19	19	19	
Regolarità (corse effettuate/corse programmate)	99,20%	99,90%	99,50%	
Percentuale corse in orario	97,80%	99,26%	97,80%	
Percentuale corse in ritardo tra 5 e 15 minuti	1,80%	0,54%	1,80%	
Percentuale corse in ritardo superiore ai 15 minuti	0,4%	0,20%	0,40%	
N° fermi macchina per guasto tecnico ogni 10.000 Km	0,20	0,16	0,20	
Servizio tranviario				
Copertura giornaliera (ore di servizio)	19	19	19	
Regolarità (corse effettuate/corse programmate)	98,00%	99,10%	97,20%	
Percentuale corse in orario	88,00%	91,53%	88,00%	
Percentuale corse in ritardo tra 4 e 8 minuti	9,50%	7,07%	9,50%	
Percentuale corse in ritardo superiore a 8 minuti	2,50%	1,41%	2,50%	
N° fermi macchina per guasto tecnico ogni 10.000 Km	0,90	1,39	1,1	
Diffusione rete di vendita				
Numero totale di punti vendita	536	491	491	
Punti vendita (n° rivendite/popolazione)	1,5/1.000	1,4/1.000	1,4/1.000	
Punti vendita (n° rivendite/Km rete)	2,3	2,1	2,1	

INDICATORI	OBIETTIVO 2020	CONSUNTIVO 2020	OBIETTIVO 2021	NOTE
Sicurezza				
Servizio automobilistico				
Mezzi con meno di 12 anni	43%	45%	45%	
Mezzi di scorta disponibili ore di punta	5%	5%	5%	
Manutenzioni programmate	100%	100%	100%	
Numero sinistri passivi ogni 10.000 Km	0,20	0,18	0,18	
Servizio tranviario				
Mezzi con meno di 12 anni	11%	11%	11%	
Manutenzioni programmate	100%	100%	100%	
Numero sinistri passivi ogni 10.000 Km	0,12	0,068	0,12	
Attenzione all'ambiente				
Emissioni dei veicoli				
Bus con motore Euro 2 - Euro 3	13%	11%	11%	
Bus con motore Euro 4 - Euro 5	61%	59%	59%	
Mezzi con motore Euro 6 o elettrico	27%	29%	29%	
Alimentazione dei veicoli				
Bus a metano	65%	67%	67%	
Bus a gasolio a basso tenore di zolfo	32%	31%	31%	
Bus elettrici	2%	2%	2%	
Servizi per viaggiatori disabili				
Mezzi dotati di pedana retrattile	100%	100%	100%	
Mezzi dotati di sistema di "inginocchiamento"	100%	100%	100%	
Servizi di trasporto dedicati con mezzi specificatamente allestiti	sì	sì	sì	

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano
Padova

Urbano Padova

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e
comunicazione

Carta dei Servizi
Busitalia Veneto
Extraurbano Padova
Urbano Padova
Extraurbano Rovigo
Urbano Rovigo
Informazione e comunicazione

INDICATORI	OBIETTIVO 2020	CONSUNTIVO 2020	OBIETTIVO 2021	NOTE
Confortevolezza del viaggio				
Servizio automobilistico				
Accessibilità facilitata - pianale ribassato (% mezzi sul totale)	100%	100%	100%	
Mezzi climatizzati (%)	100%	100%	100%	
Informazioni alla clientela				
Tempestività				
Tempo medio di attesa per informazioni telefoniche	3 minuti	3 minuti	3 minuti	
Tempo minimo di preavviso su variazioni programmate del servizio	3 giorni	3 giorni	3 giorni	
Diffusione				
Operatività servizio informazioni in sede (tutti i giorni)	6:00 - 24:00	6:00 - 24:00	6:00 - 24:00	
Operatività call center	7:00 - 20:00 lun - sab	7:00 - 20:00 lun - sab	7:00 - 20:00 lun - sab	
Informazioni alle fermate				
Diffusione orari alle fermate (% sul totale fermate di salita)	90%	90%	90%	
Comunicazione Azienda - Cliente				
Risposta a reclami entro 25 giorni	25	30	25	
Risposta a reclami entro 10 giorni	98%	92%	96%	
Canali di comunicazione Azienda - Cliente				
Sito Internet	sì	sì	sì	
Indirizzo e-mail	sì	sì	sì	

Pulizia dei mezzi e delle strutture

Con l'emergenza COVID-19 l'Azienda ha adottato specifici protocolli di pulizia, con igienizzazione e disinfezione quotidiana delle superfici e sanificazione settimanale.

Indagini di Customer Satisfaction

Nell'indagine effettuata a novembre 2019, condotta da MediatICA, le interviste sono state 680 per i servizi bus e 255 per i servizi tram, realizzate in modalità CAPI - face to face.

Gli intervistati sono prevalentemente di età non superiore a 35 anni, utilizzano abitualmente l'autobus per scuola o lavoro; oltre due terzi di essi utilizza l'autobus almeno 3 giorni a settimana.

La soddisfazione dei Clienti per il servizio urbano di Padova

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	BUS	TRAM
Servizio commerciale	94,3	91,4
Informazioni alla Clientela	87,2	87,0
Comportamento del personale	83,7	87,5
Sicurezza	83,1	82,0
Comfort	79,5	81,5
Regolarità/organizzazione	78,9	84,7
Integrazione modale	75,5	79,1
Attenzione all'ambiente	71,8	95,0
Pulizia	72,5	78,3
Soddisfazione complessiva	87,3	91,0

Il servizio di trasporto urbano di Padova nel 2019 registra un livello di soddisfazione complessiva con valutazione "overall" pari al 87,3% per i servizi bus e al 91,0% per i servizi tram di soddisfatti.

Progettata via web, nel mese di dicembre 2020 è stata condotta l'indagine di customer satisfaction, al fine di rilevare, a conclusione di un anno di profonda discontinuità rispetto ai periodi precedenti, il livello di soddisfazione della clientela, nella consapevolezza che - sia per la metodologia applicata che per la atipicità del periodo analizzato - la ricerca non avrebbe assicurato continuità e confrontabilità dei risultati con le serie storiche delle precedenti indagini. All'indagine, complice il periodo di forti misure restrittive agli spostamenti dettate da un ulteriore inasprimento dell'emergenza pandemica in Veneto, ha aderito un numero esiguo^[1] di viaggiatori, che non ha permesso di ottenere risultati statisticamente significativi e rappresentativi dell'universo viaggiatori di riferimento.

[1] Il totale aderenti all'indagine Customer Satisfaction anno 2020 in Busitalia Veneto è stato di sole n° 505 persone (di cui n. 328 intervistati per i servizi urbani e n. 177 intervistati per quelli extraurbani). Questa numerosità campionaria è inferiore rispetto alle rilevazioni degli anni precedenti (es. nel 2019 il campione coinvolto è stato di n° 2.829 persone).

Carta dei Servizi
Busitalia Veneto
Extraurbano Padova
Urbano Padova
Extraurbano Rovigo
Urbano Rovigo
Informazione e comunicazione

05

Servizio extraurbano di Rovigo

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano
Padova

Urbano Padova

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e
comunicazione

OFFERTA - KM, FERMATE, RETE	DATI 2020
Km percorsi	3.751.928
Autobus	89
Età media del parco autobus	13,6 anni
Passeggeri trasportati	1.112.969
Linee ordinarie	28
Km di rete ordinaria	772
Fermate linee ordinarie	1.413
Linee stagionali	1
Km rete stagionale	11
Corse in un giorno ferial	663
Corse annue	148.094
Ente affidante	Provincia di Rovigo
Comuni serviti	59

Linee ordinarie

- 601 Rovigo - Adria
- 601/1 Adria - Porto Viro - Taglio di Po - Porto Tolle
- 601/2 Porto Tolle - Barricata
- 602 Adria - Ariano F. con diramazione Cavanella Po
- 603 Porto Tolle - S. Giulia
- 603/1 Adria - Tombine - Taglio di Po - Porto Tolle
- 604 Adria - Codigoro
- 604/1 Adria - Piove di Sacco
- 604/2 Piove di Sacco - Padova
- 605 Ariano F. - Rosolina
- 605/1 Ariano F. - Goro
- 606 Taglio di Po - Pila con deviazione P. Tolle
- 607 Porto Tolle - Gorino Veneto
- 608 Rovigo - Ca' Emo - Adria con deviazione Fasana
- 609 Adria - Porto Levante
- 610 Adria - Tombine - Rivà - Porto Tolle
- 610/1 Porto Tolle - Centrale Enel
- 612 Rovigo - Trecenta - Baruchella
- 618 Melara - Legnago
- 620 Badia - Stienta - Occhiobello
- 621 Rovigo - Badia
- 621/1 Badia - Ostiglia con deviazione S. Pietro
- 622 Rovigo - Lusina - Badia
- 623 Rovigo - Stienta con diramazione Badia - S. Bellino
- 624 Badia - Ferrara
- 625 Trecenta - Ferrara
- 626 Rovigo - Cavarzere con diramazione Agna - Bagnoli
- 640 Adria - Rosolina - Rosolina Mare

Linea stagionale

- 681 Taglio di Po - Rosolina Mare

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano
Padova

Urbano Padova

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e
comunicazione

Carta dei Servizi

Titoli di viaggio

I titoli di viaggio del servizio extraurbano di Rovigo sono:

- Biglietto di corsa semplice da acquistare a terra o a bordo con un sovrapprezzo*;
- Abbonamenti delle seguenti tipologie:
 - Settimanale "6 giorni" valido dal Lunedì al Sabato.
 - Mensile "26 giorni" studenti e lavoratori (non vale la Domenica).
 - Mensile ordinario "30 giorni".
 - Mensile ordinario "30 giorni" agevolato pensionati e invalidi (L. R. 19/1996).
 - Annuale per lavoratori (vale 12 mesi).
 - Annuale per studenti (vale 10 mesi: da Settembre a Giugno).

Busitalia Veneto

Extraurbano
Padova

Urbano Padova

Gli abbonamenti devono essere sempre accompagnati dalla Tessera di riconoscimento, valida 3 anni e rilasciata al costo vigente previa domanda da presentare presso le biglietterie con una foto tessera e copia di un documento di identità.

Per gli abbonamenti agevolati è necessario presentare la Tessera Regionale di Agevolazione Tariffaria rilasciata dalla Provincia.

Le condizioni di utilizzo di biglietti e abbonamenti sono riportate nelle Norme di viaggio, consultabili a bordo degli autobus, nel libretto orari e sul nostro sito internet.

*A causa dell'emergenza COVID-19, la vendita di biglietti a bordo è sospesa da marzo 2020.

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Punti vendita

La rete di vendita è costituita da:

- n° 22 biglietterie per abbonamenti e biglietti.
- n° 96 punti vendita per soli biglietti.

Informazione e
comunicazione

La biglietteria dell'Autostazione di Rovigo, sita in Via Benvenuto Tisi da Garofolo, 1 (tel. 0425.30238), è aperta:

- nei giorni da lunedì a venerdì feriali:
6:30 - 9:00; 12:30 - 14:40; 16:30 - 18:30
- nel primo e ultimo giorno del mese (lun - ven feriali):
6:30 - 9:00; 12:30 - 18:30
- nei giorni di sabato feriali:
6:30 - 9:00; 12:30 - 15:40
- nei giorni festivi estivi:
dalle 7:20 alle 9:00.

La biglietteria è abilitata alla vendita di abbonamenti e biglietti.



Da Ottobre 2018 è disponibile anche l'app "Busitalia Veneto" con cui è possibile acquistare il biglietto e rinnovare l'abbonamento pagando con carta di credito.

Indicatori sulla qualità del servizio

L'emergenza COVID-19, iniziata a fine Febbraio 2020, e le conseguenze sul servizio di Trasporto Pubblico Locale non consentono la piena confrontabilità dei dati con gli obiettivi e con i risultati degli anni precedenti.

INDICATORI	OBIETTIVO 2020	CONSUNTIVO 2020	OBIETTIVO 2021	NOTE
Puntualità				
Corse in orario	98,10%	99,00%	98,10%	Sugli orari di partenza è tollerato il ritardo fino a 10 minuti per le corse che devono garantire la prosecuzione di servizi in coincidenza.
Corse con ritardo tra 5' e 15'	1,50%	0,66%	1,50%	
Corse con ritardo oltre 15'	0,40%	0,34%	0,40%	
Regolarità complessiva del servizio				
Corse effettuate/corse programmate (esclusi scioperi ed eventi di forza maggiore)	100%	100%	100%	
N° mezzi di scorta disponibili nelle ore di punta	11	11	11	
N° mezzi attrezzati per riparazione guasti in linea	1	1	1	
Diffusione rete di vendita				
N° rivendite	136	118	118	
N° rivendite/milioni di residenti	187	163	163	
N° rivendite/Km di rete	0,18	0,15	0,15	
N° rivendite/Comuni serviti	2,3	2,0	2,0	
Età dei mezzi				
Bus con più di 12 anni	70%	67%	57%	
Bus con meno di 5 anni	21%	24%	30%	

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano
Padova

Urbano Padova

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e
comunicazione

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano
Padova

Urbano Padova

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e
comunicazione

INDICATORI	OBIETTIVO 2020	CONSUNTIVO 2020	OBIETTIVO 2021	NOTE
Incidentalità dei mezzi				
Sinistri passivi/milioni bus Km	4,0	0,8	0,8	I sinistri passivi sono quelli con responsabilità di Busitalia Veneto avvenuti durante lo svolgimento del servizio di linea.
Sinistri passivi/n° di corse annue	1 ogni 10.000 corse	1 ogni 49.365 corse	1 ogni 49.000 corse	
Affidabilità del personale di guida				
Autisti con più di 3 anni di guida	84%	84%	84%	
Attenzione all'ambiente				
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 2 e superiori	100%	100%	100%	
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 6	21%	24%	36%	
Utilizzo gasolio a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%	
Climatizzazione				
Mezzi climatizzati	100%	100%	100%	
Affollamento delle corse				
Utilizzate da utenza abituale				
Posti offerti totali x Km prodotti/viaggiatori x Km	8	13	8	Il monitoraggio dell'offerta e della domanda viene effettuato con frequenza mensile per l'invio alla Provincia di Rovigo dei dati per ciascuna linea.
Posti offerti seduti x Km prodotti/viaggiatori x Km	6	9	6	
Utilizzate da utenza occasionale				
Posti offerti totali x Km prodotti/viaggiatori x Km	75	118	75	
Posti offerti seduti x Km prodotti/viaggiatori x Km	50	78	50	
Riscontro alle segnalazioni dei clienti				
Tempo medio di risposta (giorni lavorativi)	3 giorni	5 giorni	4 giorni	

Copertura giornaliera del servizio

La copertura giornaliera è di 16 ore e 30 minuti nei giorni feriali (la prima corsa parte alle 5:05 e l'ultima corsa arriva alle ore 21:35).

Servizio sospeso nei giorni festivi invernali.

Servizi essenziali garantiti in caso di sciopero: il servizio integrale è assicurato per tutte le corse in partenza nelle fasce orarie:

- 5:00 - 8:15 e 12:00 - 14:45 nel periodo invernale;
- 5:00 - 8:15 e 17:15 - 20:00 nel periodo estivo.

L'Azienda si impegna a dare un'informazione tempestiva e capillare dell'effettuazione degli scioperi e delle corse garantite.

Pulizia dei mezzi e delle strutture

Con l'emergenza COVID-19 l'Azienda ha adottato specifici protocolli di pulizia, con igienizzazione e disinfezione quotidiana delle superfici e sanificazione settimanale.

Rete di vendita dei titoli di viaggio

100% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo.*
App "Busitalia Veneto" per acquisto biglietti e rinnovo abbonamenti.

*A causa dell'emergenza COVID-19, la vendita di biglietti a bordo è sospesa da marzo 2020.

Mezzi

100% manutenzioni programmate.
Tutte le operazioni di manutenzione vengono eseguite a cadenze fisse con determinati intervalli chilometrici in base alla percorrenza effettiva dei veicoli, al fine di ridurre al minimo gli imprevisti.

Presentabilità e riconoscibilità del personale

100% autisti dotati di cartellino di riconoscimento con foto e numero di matricola.

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano
Padova

Urbano Padova

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e
comunicazione

Carta dei Servizi **Indagini di Customer Satisfaction**

Nell'indagine effettuata a novembre 2019, condotta da Mediatica, le interviste sono state 255 per i servizi extraurbani, realizzate in autocompilazione.

Busitalia Veneto Gli intervistati sono prevalentemente di età non superiore a 25 anni e utilizzano abitualmente l'autobus per studio; oltre tre quarti degli intervistati utilizza l'autobus almeno 3 giorni a settimana.

Extraurbano Padova **La soddisfazione dei Clienti per il servizio extraurbano di Rovigo**
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	84,6
Informazioni alla Clientela	76,1
Comportamento del personale	84,8
Sicurezza	84,8
Comfort	74,4
Regolarità/organizzazione	72,9
Integrazione modale	70,1
Attenzione all'ambiente	82,2
Pulizia	60,1
Soddisfazione complessiva	74,7

Urbano Padova

Extraurbano Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e comunicazione

Il servizio di trasporto extraurbano di Rovigo nel 2019 registra un livello di soddisfazione complessiva con valutazione "overall" pari al 74,7% di soddisfatti.

Progettata via web, nel mese di dicembre 2020 è stata condotta l'indagine di customer satisfaction, al fine di rilevare, a conclusione di un anno di profonda discontinuità rispetto ai periodi precedenti, il livello di soddisfazione della clientela, nella consapevolezza che – sia per la metodologia applicata che per la atipicità del periodo analizzato – la ricerca non avrebbe assicurato continuità e confrontabilità dei risultati con le serie storiche delle precedenti indagini. All'indagine, complice il periodo di forti misure restrittive agli spostamenti dettate da un ulteriore inasprimento dell'emergenza pandemica in Veneto, ha aderito un numero esiguo^[1] di viaggiatori, che non ha permesso di ottenere risultati statisticamente significativi e rappresentativi dell'universo viaggiatori di riferimento.

[1] Il totale aderenti all'indagine Customer Satisfaction anno 2020 in Busitalia Veneto è stato di sole n° 505 persone (di cui n. 328 intervistati per i servizi urbani e n. 177 intervistati per quelli extraurbani). Questa numerosità campionaria è inferiore rispetto alle rilevazioni degli anni precedenti (es. nel 2019 il campione coinvolto è stato di n° 2.829 persone).



Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano
Padova

Urbano Padova

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e
comunicazione

06 Servizio urbano di Rovigo

OFFERTA - KM, FERMATE, RETE	DATI 2020
Km percorsi	834.523
Autobus	33
Età media del parco autobus	9,2 anni
Passeggeri trasportati	387.923
Linee ordinarie	13
Km di rete ordinaria	93
Fermate linee ordinarie	400
Corse in un giorno feriale	386
Corse annue	87.947
Ente affidante	Comune di Rovigo

Linee ordinarie

- **1** Circolare Destra: Ospedale Civile - V. Venezia - P.le Appiotti - Corso del Popolo - Stazione FS - Q.re Commenda - Ospedale Civile
- **1/** Circolare Sinistra: Ospedale Civile - Q.re Commenda - Stazione FS - Corso del Popolo - P.le Appiotti - V. Venezia - Ospedale Civile
- **2** Canale - Buso - Ospedale - Stazione FS - Corso del Popolo - P.le Appiotti e ritorno
- **3** Grompo - Concadirame - Granzette - Stazione FS - Corso del Popolo - P.le Appiotti e ritorno
- **4** Cà Bianca - Boara Polesine - Stazione FS - Corso del Popolo - P.le Appiotti e ritorno
- **5** Mardimago - Sarzano - Ospedale - Stazione FS - Corso del Popolo - P.le Appiotti e ritorno
- **6** Passo Pontecchio - Borsea - Zona Industriale - P.le Appiotti - Corso del Popolo - Stazione FS e ritorno
- **7** S. Cassiano - S. Apollinare - P.le Appiotti - Corso del Popolo - Stazione FS e ritorno
- **8** Grignano Polesine - Spianata - P.le Appiotti - Corso del Popolo - Stazione FS e ritorno
- **9** Navetta Stazione FS - Corso del Popolo - P.le Appiotti
- **9/** P.le Appiotti - Casa di Cura "Città di Rovigo" - Via del Sacro Cuore - Corso del Popolo - Stazione FS
- **10** P.le Appiotti - Corso del Popolo - Stazione FS - Q.re S. Pio X - Stazione FS - Corso del Popolo - P.le Appiotti
- **12** Navetta Stazione FS - Viale della Pace - Viale Tre Martiri - Nuovo Carcere.

Titoli di viaggio

I titoli di viaggio del servizio urbano di Rovigo sono:

- biglietto valido 75 minuti da acquistare a terra o a bordo con un sovrapprezzo*.
- abbonamenti delle seguenti tipologie:
 - settimanale impersonale per l'intera rete urbana, valido dal Lunedì al Sabato
 - mensile per studenti e lavoratori per l'intera rete urbana (non vale la Domenica)
 - mensile ordinario per una linea o per l'intera rete
 - mensile agevolato per pensionati e invalidi (L.R. 19/1996)
 - integrato urbano + extraurbano mensile e annuale per lavoratori e studenti (non vale la Domenica)
 - annuale per lavoratori (vale 12 mesi; non vale la Domenica)
 - annuale per studenti (vale 10 mesi da Settembre a Giugno; non vale la Domenica)
 - annuale integrato con Trenitalia per studenti universitari, valido sulla linea 4 (vale da Settembre a Giugno; non vale la Domenica).

Gli abbonamenti devono essere sempre accompagnati dalla Tessera di riconoscimento, valida 3 anni e rilasciata al costo vigente previa domanda da presentare presso le biglietterie con una foto tessera e copia di un documento di identità.

Per gli abbonamenti agevolati è necessario presentare la Tessera Regionale di Agevolazione Tariffaria rilasciata dalla Provincia.

Le condizioni di utilizzo di biglietti e abbonamenti sono riportate nelle Norme di Viaggio, consultabili a bordo degli autobus, nel libretto orari e sul nostro sito internet.

*A causa dell'emergenza COVID-19, la vendita di biglietti a bordo è sospesa da marzo 2020.

Punti vendita

La rete di vendita è costituita da:

- Biglietteria dell'Autostazione di Rovigo, Via Benvenuto Tisi da Garofolo, 1 (tel. 0425.30238), aperta nei giorni da lunedì a venerdì feriali: 6:30 - 9:00; 12:30 - 14:40; 16:30 - 18:30 nel primo e ultimo giorno del mese (lun - ven feriali): 6:30 - 9:00; 12:30 - 18:30 nei giorni di sabato feriali: 6:30 - 9:00; 12:30 - 15:40 Abilitata alla vendita di abbonamenti e biglietti.
- n° 82 punti vendita per soli biglietti.



Da Ottobre 2018 è disponibile anche l'app "Busitalia Veneto" con cui è possibile acquistare il biglietto e rinnovare l'abbonamento pagando con carta di credito.

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano
Padova

Urbano Padova

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e
comunicazione

Carta dei Servizi

Indicatori sulla qualità del servizio

L'emergenza COVID-19, iniziata a fine Febbraio 2020, e le conseguenze sul servizio di Trasporto Pubblico Locale non consentono la piena confrontabilità dei dati con gli obiettivi e con i risultati degli anni precedenti.

Busitalia Veneto

Extraurbano
Padova

Urbano Padova

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e
comunicazione

INDICATORI	OBIETTIVO 2020	CONSUNTIVO 2020	OBIETTIVO 2021	NOTE
Puntualità				
Corse in orario	99,80%	99,55%	99,60%	
Corse con ritardo tra 5' e 10'	0,10%	0,25%	0,20%	
Corse con ritardo oltre 10'	0,10%	0,21%	0,20%	
Regolarità complessiva del servizio				
Corse effettuate/corse programmate (esclusi scioperi ed eventi di forza maggiore)	100%	100%	100%	
N° mezzi di scorta disponibili nelle ore di punta	9	9	9	
Diffusione rete di vendita				
N° rivendite	84	83	83	
N° rivendite/1.000 residenti	1,60	1,60	1,60	
N° rivendite/Km rete	0,9	0,9	0,9	
Età dei mezzi				
Bus con più di 12 anni	24%	18%	36%	
Bus con meno di 5 anni	24%	27%	13%	
Incidentalità dei mezzi				
Sinistri passivi/milioni bus Km	12,5	13,2	13,2	I sinistri passivi sono quelli con responsabilità di Busitalia Veneto avvenuti durante lo svolgimento del servizio di linea.
Sinistri passivi/n° di corse annue	1 ogni 9.000 corse	1 ogni 7.995 corse	1 ogni 8.000 corse	

INDICATORI	OBIETTIVO 2020	CONSUNTIVO 2020	OBIETTIVO 2021	NOTE
Affidabilità del personale di guida				
Autisti con più di 3 anni di guida	84%	84%	84%	
Attenzione all'ambiente				
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 2 e superiori	100%	100%	100%	
Mezzi con motore a scarico controllato EURO 6	44%	48%	48%	
Mezzi a biodiesel	12%	12%	12%	
Mezzi a metano	26%	30%	30%	
Climatizzazione				
Mezzi climatizzati	100%	100%	100%	
Affollamento delle corse				
Utilizzate da utenza abituale				
Posti offerti totali x Km prodotti/viaggiatori x Km	23	34	23	
Posti offerti seduti x Km prodotti/viaggiatori x Km	6	10	6	
Utilizzate da utenza occasionale				
Posti offerti totali x Km prodotti/viaggiatori x Km	57	89	23	
Posti offerti seduti x Km prodotti/viaggiatori x Km	16	25	6	
Riscontro alle segnalazioni dei clienti				
Tempo medio di risposta (giorni lavorativi)	3 giorni	5 giorni	4 giorni	

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano
Padova

Urbano Padova

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e
comunicazione

Carta dei Servizi

Copertura giornaliera del servizio

La copertura giornaliera è di 14 ore e 51 minuti nei giorni feriali (le prime corse partono alle 5:41 e le ultime arrivano alle 20:32).

Busitalia Veneto

Servizio sospeso nei giorni festivi.

Extraurbano
Padova

Servizi essenziali garantiti in caso di sciopero: il servizio integrale è assicurato per tutte le corse in partenza nelle fasce orarie:

- 5:00 - 8:15 e 12:00 - 14:45 nel periodo invernale;
- 5:00 - 8:15 e 17:15 - 20:00 nel periodo estivo.

Urbano Padova

L'Azienda si impegna a dare un'informazione tempestiva e capillare dell'effettuazione degli scioperi e delle corse garantite.

Extraurbano
Rovigo

Pulizia dei mezzi e delle strutture

Con l'emergenza COVID-19 l'Azienda ha adottato specifici protocolli di pulizia, con igienizzazione e disinfezione quotidiana delle superfici e sanificazione settimanale.

Urbano Rovigo

Rete di vendita dei titoli di viaggio

100% corse con vendita biglietti a bordo con sovrapprezzo.*

App "Busitalia Veneto" per acquisto biglietti e rinnovo abbonamenti.

*A causa dell'emergenza COVID-19, la vendita di biglietti a bordo è sospesa da marzo 2020.

Informazione e
comunicazione

Mezzi

100% manutenzioni programmate.

Tutte le operazioni di manutenzione vengono eseguite a cadenze fisse con determinati intervalli chilometrici in base alla percorrenza effettiva dei veicoli, al fine di ridurre al minimo gli imprevisti.

Presentabilità e riconoscibilità del personale

100% autisti dotati di cartellino di riconoscimento con foto e numero di matricola.

Indagini di Customer Satisfaction

Nell'indagine effettuata a novembre 2019, condotta da Mediatica, le interviste sono state 255 per i servizi urbani di Rovigo, realizzate in modalità CAPI - face to face.

Gli intervistati sono prevalentemente di età non superiore a 35 anni, utilizzano abitualmente l'autobus per lavoro; oltre la metà degli intervistati utilizza l'autobus almeno 3 giorni a settimana.

La soddisfazione dei Clienti per il servizio urbano di Rovigo

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	89,9
Informazioni alla Clientela	88,1
Comportamento del personale	94,8
Sicurezza	95,6
Comfort	89,1
Regolarità/organizzazione	78,8
Integrazione modale	74,4
Attenzione all'ambiente	98,2
Pulizia	85,5
Soddisfazione complessiva	88,2

Il servizio di trasporto urbano di Rovigo nel 2019 registra un livello di soddisfazione complessiva con valutazione "overall" pari al 88,2% di soddisfatti.

Progettata via web, nel mese di dicembre 2020 è stata condotta l'indagine di customer satisfaction, al fine di rilevare, a conclusione di un anno di profonda discontinuità rispetto ai periodi precedenti, il livello di soddisfazione della clientela, nella consapevolezza che - sia per la metodologia applicata che per la atipicità del periodo analizzato - la ricerca non avrebbe assicurato continuità e confrontabilità dei risultati con le serie storiche delle precedenti indagini. All'indagine, complice il periodo di forti misure restrittive agli spostamenti dettate da un ulteriore inasprimento dell'emergenza pandemica in Veneto, ha aderito un numero esiguo^[1] di viaggiatori, che non ha permesso di ottenere risultati statisticamente significativi e rappresentativi dell'universo viaggiatori di riferimento.

[1] Il totale aderenti all'indagine Customer Satisfaction anno 2020 in Busitalia Veneto è stato di sole n° 505 persone (di cui n. 328 intervistati per i servizi urbani e n. 177 intervistati per quelli extraurbani). Questa numerosità campionaria è inferiore rispetto alle rilevazioni degli anni precedenti (es. nel 2019 il campione coinvolto è stato di n° 2.829 persone).

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano
Padova

Urbano Padova

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e
comunicazione

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano
Padova

Urbano Padova

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e
comunicazione

07 Canali di informazione e comunicazione

Accesso alle informazioni

Per i servizi offerti da Busitalia Veneto sono attivi i seguenti canali di informazione e comunicazione:

Paline di fermata

Tutte le nostre paline di fermata sono dotate di un espositore con l'indicazione di linee e orari di transito, portale internet e numero telefonico dell'Ufficio preposti ai rapporti con la clientela.

Avvisi al pubblico

Sono pubblicati sul sito internet, esposti alle fermate principali ed a bordo degli autobus. Il tempo minimo di preavviso per le variazioni programmate del servizio è pari a 3 giorni, mentre le modifiche temporanee e urgenti vengono comunicate nel tempo più breve possibile.

Sito Portale internet

Sul portale www.fsbusitaliaveneto.it sono consultabili:

- gli orari delle corse;
- il travel planner con cui, inserendo l'indirizzo di partenza e di arrivo, il giorno e l'ora prescelta, è possibile ottenere tutte le necessarie indicazioni per il viaggio, con le diverse soluzioni possibili;
- gli avvisi di modifiche del servizio;
- la mappatura delle rivendite dei titoli di viaggio;
- il sistema tariffario;
- la Carta dei Servizi.

E-mail

clienti.padova@fsbusitaliaveneto.it

clienti.rovigo@fsbusitaliaveneto.it

Numeri telefonici utili

Servizio urbano ed extraurbano Padova

Informazioni generali orari, percorsi, biglietti e abbonamenti: 049.20111

Oggetti smarriti: 049.8241111

Ufficio sinistri, segnalazione incidenti telefono: 049.8455851

Ufficio sinistri, segnalazione incidenti fax: 049.8241116

Servizio urbano ed extraurbano Rovigo

Informazioni generali orari, percorsi, biglietti e abbonamenti: 0425.377711

Oggetti smarriti: 0425.377711

Ufficio sinistri, segnalazione incidenti telefono: 0498455851

Ufficio sinistri, segnalazione incidenti fax: 049.8241116

Recapiti

Sede legale

Tel. 049.8206811

Fax 049.8206828

Sede di Padova

Tel. 049.8241111

Fax 049.8206828



Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Extraurbano
Padova

Urbano Padova

Extraurbano
Rovigo

Urbano Rovigo

Informazione e
comunicazione

fsbusitaliaveneto.it



I COMPORTAMENTI PER L'UTILIZZO DEI NOSTRI SERVIZI



Rispetta la distanza sociale.
Respect social distancing.



Acquista i titoli di viaggio prima di salire a bordo, privilegiando l'acquisto tramite app.
Buy your ticket before getting on board, preferring the purchase through app.



Igienizza frequentemente le mani durante il viaggio.
Frequently sanitize your hands during the travel.



Indossa correttamente la mascherina per la protezione di naso e bocca, per tutta la durata del viaggio.
Wear the mask for the protection of nose and mouth all trip long.



Evita di avvicinarti o chiedere informazioni al conducente.
Do not approach or ask information to the bus driver.



Non metterti in viaggio se hai sintomi influenzali (febbre, tosse, raffreddore).
Do not travel if you have flu like symptoms (fever, cough, cold).

IL RISPETTO DELLE NORME DI COMPORTAMENTO E' AFFIDATO AL SENSO DI RESPONSABILITA' INDIVIDUALE DI CIASCUN VIAGGIATORE

Respect of the rules of conduct is entrusted to each traveler's sense of responsibility.

IL MANCATO RISPETTO DELLE NORME POTRA' CONTEMPLARE L'INTERRUZIONE DEL SERVIZIO.

Non-compliance with the rules can involve the interruption of service.

IN NESSUN CASO IL CONDUCENTE E' RESPONSABILE PER I COMPORTAMENTI DEI PASSEGGERI NON CONFORMI ALLE NORME RIPORTATE.

The bus driver is never responsible for passengers behavior not matching with the reported rules.

fsbusitaliaveneto.it



 **BUSITALIA**
VENETO
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Via del Pescarotto, 25/27
35131 Padova