

# CARTA DEI SERVIZI

## BUSITALIA VENETO

Servizio di trasporto pubblico locale  
del bacino di Padova

### ESTRATTO



# 01 La Carta dei Servizi

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.

Nella Carta sono riportati i principali contenuti del Contratto di Servizio, gli standard di qualità relativi ai servizi, come determinati nel Contratto stesso, e le modalità di accesso alle informazioni garantite; in particolare, sono a disposizione le informazioni per inoltrare un reclamo, per adire alle vie conciliative e giudiziarie nonché per ricorrere all'Autorità di Regolazione dei Trasporti. Sono inoltre enunciate le modalità di indennizzo per la clientela.

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

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.

Indicatori sulla qualità del servizio

## 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.

Customer Satisfaction

### 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.

### 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.

### 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.

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, UNI EN ISO 14001:2004 e BS OHSAS 18001:2007.



# 02 Busitalia Veneto

Busitalia – Sita Nord è la società del Polo Passeggeri del Gruppo FS Italiane che svolge prevalentemente servizi di trasporto con autobus. La società è attiva in Italia – in Veneto, Umbria, Campania e, per alcuni servizi a mercato, in Toscana – ed all'estero – in Olanda, nelle aree di Utrecht, Groningen - Drenthe, DAV (Drechtsteden, Alblasserwaard en Vijfheerenlanden) e, dal 2024, nella provincia di Fryslan (Frisia).

Busitalia Veneto S.p.A. è la società operante in Veneto che svolge servizi di TPL 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 e la proprietà è per il 78,9% di Busitalia - Sita Nord e per il 21,1% di APS Holding.

Dal 1° maggio 2015 Busitalia Veneto gestisce in modo unitario il servizio di trasporto pubblico dell'intero bacino, mettendo a valore le diverse esperienze dei due precedenti gestori, al fine di migliorare l'offerta per i Clienti.

A 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; a 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 9 anni e decorrenza a partire dal servizio invernale, coincidente con l'inizio del calendario scolastico 2021/2022.

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità con i contenuti del Contratto ed in accordo con le Associazioni di tutela dei consumatori iscritte al registro regionale di cui all'art 5 della L.R. n. 27/2009. I risultati del monitoraggio di quanto stabilito dalla Carta sono periodicamente valutati con la partecipazione dell'Ente di Governo e le Associazioni dei Consumatori.

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Indicatori sulla  
qualità del servizio

Customer  
Satisfaction

# 03 Indicatori sulla qualità del servizio

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

## Progetti di investimento

Busitalia Veneto si è impegnata ad effettuare importanti investimenti per la qualità del servizio erogato:

- **rinnovo del parco autobus**, al fine di raggiungere gli standard di qualità relativi all'anzianità dei mezzi e all'impatto ambientale;
- progetto di **adeguamento ed attrezzaggio delle fermate**, per il miglioramento delle condizioni di sicurezza e di utilizzabilità delle stesse, con particolare attenzione ai nodi di interscambio;
- progetto di **Sistema Integrato di Monitoraggio dei veicoli, Bigliettazione Elettronica e Infomobilità**, con installazione ed implementazione di tecnologie sia a bordo dei mezzi che a terra.

Si riportano di seguito gli standard di qualità relativi ai servizi per come determinati nel Contratto di affidamento.

Si precisa che con la sottoscrizione dell'Addendum Contrattuale del 25/03/2024 sono stati rimodulati i termini quantitativi e le tempistiche per il rinnovo del parco mezzi, in funzione della effettiva disponibilità dei finanziamenti pubblici. Oltre a ciò, gli adempimenti del contratto scaduti alla data di sottoscrizione dell'Addendum sono stati sospesi fino alla prossima verifica intermedia, che verrà effettuata in concomitanza all'avvio della linea tranviaria SIR3 Voltabarozzo - Stazione FS. In quell'occasione pertanto verranno ulteriormente rivisti gli standard di qualità correlati.

| STANDARD DI QUALITÀ   | OBIETTIVO | NOTE   |
|---|-----------|--|
| Regolarità e puntualità del servizio  |           |  |
| Rispetto dei servizi minimi in caso di sciopero <sup>1</sup>  | 100%      | Percentuale servizi minimi effettuati/programmati  |
| <sup>1</sup> In caso di sciopero, la garanzia del servizio integrale è assicurata per tutte le corse in partenza nelle seguenti fasce orarie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizio urbano: 5:30 - 8:29 e 12:30 - 15:29</li> <li>• servizio extraurbano: 5:00 - 8:29 e 12:00 - 14:29</li> </ul> |           |  |
| Continuità dei servizi  | 0         | Giorni di interruzione/12 mesi   |
| Regolarità di corse e percorsi  | 100%      | Percentuale corse effettuate/programmate (esclusi casi di forza maggiore)  |
| Puntualità corse  | 100%      | Percentuale corse puntuali/programmate (corse puntuali: orario di partenza dal capolinea o da un nodo di interscambio con anticipo < 2 minuti o ritardo <= 5 minuti) |

| STANDARD DI QUALITÀ   | OBIETTIVO    | NOTE  |
|---|--------------|---|
| <b>Attenzione all'ambiente</b>  |              |   |
| Mezzi di nuova immatricolazione almeno EURO 6 o metano o elettrici  | 100%         | Dall'avvio del Contratto  |
| Mezzi classe EURO 3 o superiore   | 100%         | Dall'avvio del Contratto  |
| Mezzi classe EURO 4 o superiore   | 100%         | Dal 5° anno contrattuale  |
| Indicatore qualità ambientale <sup>2</sup>  | 6,365        | Dal 2° anno contrattuale e valori crescenti per gli anni successivi |
| <sup>2</sup> Media dei punteggi assegnati ad ogni mezzo del parco in base all'alimentazione (elettrico, metano, ibrido, gasolio) e alla classe ambientale (da Euro 6 a Euro 3), punteggi che possono assumere valori da 8 a 1 |              |   |
| <b>Parco mezzi</b>  |              |   |
| Anzianità media autobus   | ≤ 89,74 mesi | Dal 2° anno contrattuale  |
| Anzianità massima autobus   | ≤ 15 anni    |   |
| Anzianità massima tram  | ≤ 40 anni    |   |
| Mezzi dotati di video sorveglianza  | 100%         | Dal 2° anno contrattuale  |
| Mezzi dotati di indicatore di prossima fermata  | 100%         | Dal 2° anno contrattuale  |
| Mezzi dotati di wi-fi   | 100%         | Dal 2° anno contrattuale  |
| Tram dotati di contapasseggeri  | 100%         | Dal 2° anno contrattuale  |
| Autobus di nuova immatricolazione dotati di contapasseggeri   | 100%         | Dal 2° anno contrattuale  |
| Mezzi con manutenzione programmata  | 100%         |   |
| <b>Pulizia dei mezzi</b>  |              |   |
| Pulizia mezzi interna minima  | ≥ 1          | Operazioni di pulizia/giorno  |
| Pulizia mezzi esterna   | ≥ 1          | Operazioni di pulizia/settimana                                     |
| Disinfezione e sanificazione interna mezzi  | ≥ 1          | Operazioni di pulizia/trimestre                                     |
| <b>Accessibilità</b>  |              |   |
| Mezzi urbani idonei al trasporto di persone a ridotta capacità motoria  | 100%         | Dal 2° anno contrattuale  |
| Accessibilità ai servizi da parte di persone con ridotta capacità motoria <sup>3</sup>  | 100%         | Percentuale corse accessibili/totale                                |
| Bus urbani con sistemi di annuncio delle fermate e indicatori di direzione, acustici e luminosi, atti a favorire la mobilità degli ipovedenti   | 100%         | Dal 2° anno contrattuale  |
| <sup>3</sup> Corse accessibili: corse con mezzi attrezzati con pedana e posto di ancoraggio e/o con supporto alla salita e discesa del passeggero.  |              |   |

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction



| STANDARD DI QUALITÀ   | OBIETTIVO   | NOTE  |
|---|---|---|
| <b>Affollamento</b>   |   |   |
| Load factor (indice di carico medio)  | 0,17 <sup>4</sup>   | Passeggeri trasportati x Km/posti offerti x Km  |
| <sup>4</sup> Obiettivo definito su condizioni di servizio in periodo non emergenziale |   |   |
| <b>Rete di vendita</b>  |   |   |
| N° rivendite o emittitrici per ogni centro abitato con almeno 1.000 residenti         | ≥ 1   |   |
| N° rivendite o emittitrici aggiuntive per ogni ulteriori 2.000 residenti              | ≥ 1   |   |
| Vendita biglietti a bordo dei mezzi   | 100%  |   |
| Contrasto all'evasione tariffaria   | ≥ 3%  | Percentuale ore di controlleria/totali ore servizio di trasporto  |
| <b>Informazione alla clientela</b>  |   |   |
| Fermate con informazioni su orari e linee   | 100%  | Entro 180 giorni  |
| Presenza mappe nelle fermate principali   | 100%  | Entro 180 giorni  |
| Preavviso modifiche programmate servizio  | ≥ 7 giorni  |   |
| Preavviso modifiche temporanee e urgenti servizio                                     | ≤ 24 ore  |   |
| <b>Rapporto Azienda - Cliente</b>   |   |   |
| Ufficio preposto ai rapporti con la clientela   | aperto giorni feriali (sabato compreso)<br>7:00 - 20:00   | Entro 180 giorni  |
| Numero telefonico verde clientela   | In funzione da un'ora prima dell'inizio servizio giornaliero fino al termine  | Entro 180 giorni  |
| Portale internet  | <a href="http://www.fsbusitaliaveneto.it/">http://www.fsbusitaliaveneto.it/</a>   | Entro 180 giorni  |
| Sezione del portale per reclami e segnalazioni  | <a href="https://www.fsbusitalia.it/content/fsbusitalia/it/misc/voce-del-cliente.html">https://www.fsbusitalia.it/content/fsbusitalia/it/misc/voce-del-cliente.html</a> |   |
| Tempi di risposta ai reclami  | ≤ 10 giorni   |   |
| Presenza divisa e cartellino di riconoscimento personale a contatto col pubblico      | 100%  |   |
| <b>Indicatore globale</b>   |   |   |
| <b>Qualità effettiva del servizio di trasporto pubblico erogato</b>                   | ≥ 0,95  | Rapporto tra il corrispettivo al netto delle riduzioni per mancato rispetto degli standard di qualità e il corrispettivo di competenza calcolato su 12 mesi |

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

# 04 Indagini di Customer Satisfaction

La metodologia adottata da Busitalia Veneto per le indagini di customer satisfaction è la rilevazione sul campo, che prevede interviste ai clienti nel momento della fruizione dei servizi, così da raccogliere in tempo reale il livello di soddisfazione.

La **rilevazione sui servizi di trasporto locale urbano ed extraurbano per Busitalia Veneto** viene effettuata in due periodi dell'anno, uno primaverile (maggio) ed uno autunnale (novembre), al fine di intercettare la percezione dei Clienti in due periodi distinti, pur assimilati dalla programmazione media invernale, con scuole aperte e attività lavorative a regime. La modalità di rilevazione riguarda quindi interviste CAPI (face to face), sia in ambito urbano, che in ambito extraurbano.

Il piano di campionamento è di tipo stratificato per bacini e linee, con estrazione delle unità statistiche di tipo casuale. Oltre al profilo socio comportamentale, l'indagine rileva la percezione dei clienti sulla qualità del servizio reso (Customer Satisfaction), utilizzando la scala di valutazione da 1 a 10. La percezione viene rilevata sia in relazione ad una valutazione globale del servizio - Soddisfazione Complessiva - che relativamente a singoli aspetti del servizio stesso:

- Attenzione all'ambiente
- Comfort
- Comportamento del personale
- Informazioni alla Clientela
- Integrazione modale
- Pulizia
- Regolarità/organizzazione
- Servizio commerciale
- Sicurezza

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Indicatori sulla  
qualità del servizio

Customer  
Satisfaction



Per visionare la **VERSIONE INTEGRALE** della Carta dei Servizi di Busitalia Veneto, inquadra il QR code e visita la pagina dedicata.

