

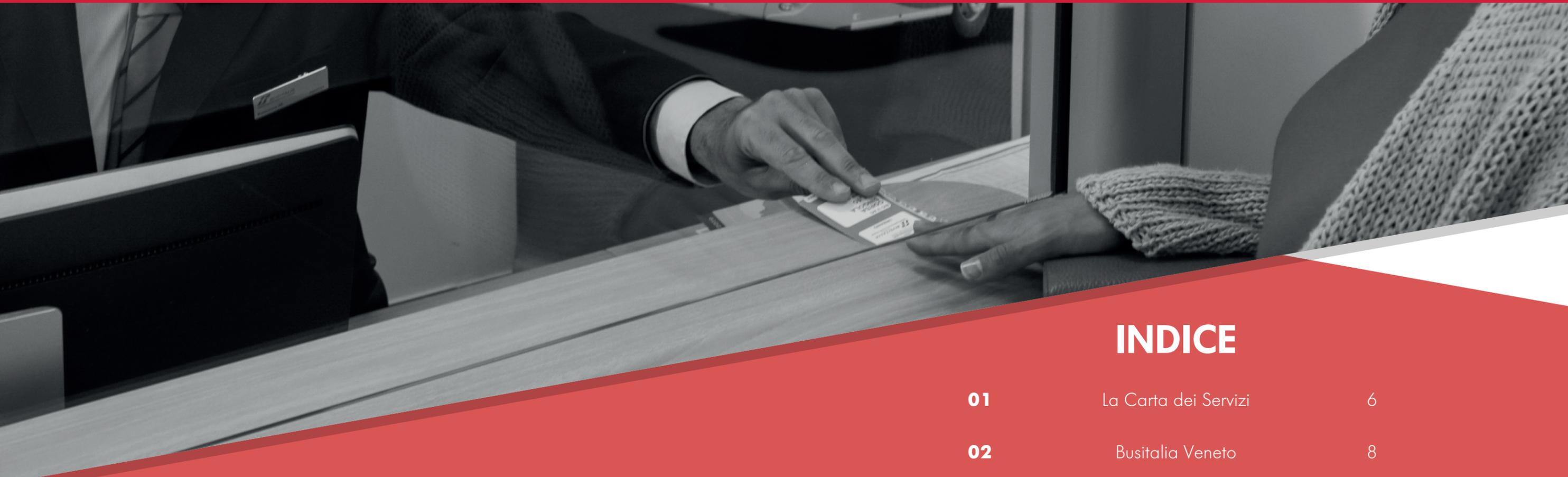
CARTA DEI SERVIZI

BUSITALIA VENETO

Servizio di trasporto pubblico locale
del bacino di Padova

PARTE GENERALE





INDICE

01	La Carta dei Servizi	6
02	Busitalia Veneto	8
03	Servizio di Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Padova	10
04	Indicatori sulla qualità del servizio	22
05	Customer Satisfaction	26
06	Informazione e comunicazione	28
07	Guida al servizio Norme di viaggio	30
08	Associazioni dei Consumatori	36





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 [🔗](#)
- Decreto legislativo 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:

- Legge Regionale n. 25 del 30/10/1998, art. 23.
- Contratto per l'affidamento dei servizi di Trasporto Pubblico Locale automobilistico e tranviario urbano ed extraurbano del bacino territoriale della Provincia di Padova del 04/12/2020.

Carta dei Servizi **BUSITALIA VENETO S.P.A.** - Servizio di trasporto pubblico locale del bacino di Padova
2024 | VERSIONE INTEGRALE

CDS PD 24 B - Generale

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

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.

Bacino di Padova

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.

Indicatori sulla qualità del servizio

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.

Customer Satisfaction

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.

Informazione e comunicazione

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.

Guida al servizio

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.

Associazioni dei Consumatori

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.



Carta dei Servizi

02 Busitalia Veneto

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 (Frìsia).

Bacino di Padova

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.

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

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.

Informazione e comunicazione

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.

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

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.



03

Servizio di Trasporto Pubblico Locale del bacino di Padova

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

I servizi di Trasporto Pubblico Locale sono articolati in Reti:

- **Rete Extraurbana**
- **Rete della Conurbazione di Padova**, che comprende i Comuni di Padova, Abano Terme, Albignasego, Cadoneghe, Limena, Noventa Padovana, Ponte San Nicolò, Rubano, Saonara, Selvazzano Dentro, Vigodarzere, Vigonza, Villafranca Padovana.

La Rete della Conurbazione di Padova comprende 2 insiemi di linee di Trasporto Pubblico Locale:

- **Servizi della città di Padova**, ossia linee che si sviluppano all'interno del territorio del Capoluogo;
- **Servizi dell'Area Conurbata**, ossia linee che estendono il servizio urbano dal Capoluogo ai Comuni della cintura padovana sopra specificati.

Rete extraurbana

- **E001** Cavarzere - Padova
- **E002** Cantarana - Padova
- **E003** Piove di Sacco - Campagnola - Padova
- **E004** Ca' Bianca - Padova
- **E005-V** Sottomarina - Piove di Sacco
- **E005-Z** Piove di Sacco - Padova
- **E006** Este - Arquà Petrarca - Torreglia - Padova
- **E007** Pozzonovo - Padova
- **E008** Badia Polesine - Este
- **E009-2** Badia Polesine - Castelbaldo - Este
- **E010-2** Lendinara - Este
- **E011** Vighizzolo - Este
- **E012** Lusina - Este
- **E013-V** Este - Padova
- **E013-Z** Montagnana - Este
- **E015-V** Venezia - Tessera
- **E015-Z** Padova - Venezia
- **E016** Padova - Monselice - Rovigo
- **E017** Noventa Vicentina - Vò - Padova
- **E018** Valbona - Padova
- **E019** Barbarano Vicentino - Padova
- **E020** Cervarese - Montemerlo - Padova

- **E021** Padova - Cittadella - Bassano FS
- **E024** Mussolente - Cittadella
- **E026** Cervarese S. Croce - Montegaldella - Padova
- **E029** Cittadella - Villa del Conte - Padova
- **E033** Agna - Pozzonovo - Este
- **E034** Conselve - Pernumia - Monselice - Este
- **E035** Agna - Candiana - Padova
- **E036** Trebaseleghe - Borgoricco - Padova
- **E038** Cittadella - Onara - Arsego - Padova
- **E040** S. Pietro in Gù - Camisano - Padova
- **E041** Borgoricco - Zeminiana - Padova
- **E042** Cavarzerane - Este
- **E043** Cervarese - Bastia - Vò - Este
- **E044** Orgiano - Sossano - Este
- **E045** Padova - Monteberico
- **E046** Este - Rovigo
- **E047** Badia Polesine - Casale Scodosia - Montagnana
- **E060-V** Padova - Noale
- **E060-Z** Noale - Treviso
- **E061-V** Padova - Campalto (linea estiva)
- **E061-Z** Campalto - Jesolo (linea estiva)
- **E062** Agna - Bagnoli - Padova
- **E063** Due Carrare - Padova
- **E066** Cavarzere - Pontelongo - Z. I. - Padova
- **E071** Lova - Bojon - Padova
- **E074** Cittadella - Carmignano - Padova
- **E076** Rosara - Piove di Sacco
- **E080** Padova - Vicenza
- **E091** Agna - Anguillara - Olmo - Padova
- **E098** Borgoricco - S. Dono - Massanzago - Camposampiero
- **E101** S. Giorgio P. - Arsego - Busiago - Piazzola sul Brenta
- **E102** Vò - Montemerlo - Abano Istituti
- **E103** Vò - Bastia - Cervarese - Abano Istituti
- **E105** Piazzola - Villafranca - Rubano - Abano Istituti
- **E191** Noale - Badoere - Trebaseleghe - Piombino - Fossalta - Rustega - Camposampiero
- **E192** Circolare Camposampiero Via Fratte - Villa del Conte - Arsego - Cavino - S. Giorgio P.

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

Carta dei Servizi

Rete della conurbazione di Padova

Comprende il territorio dei comuni di **Padova, Abano Terme, Albignasego, Cadoneghe, Limena, Noventa Padovana, Ponte San Nicolò, Rubano, Saonara, Selvazzano Dentro, Vigodarzere, Vigonza, Villafranca Padovana.**

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Servizi della città di Padova

- **SIR1** Linea tranviaria Guizza - Pontevigodarzere
- **U05** Stazione FS - Corso del Popolo - Riviera Ponti Romani - Prato della Valle - Via Cavalletto - Via Goito - Paltana - Voltabusegana
- **U06** Terranegra - Forcellini - Ospedale Civile - Stazione FS - Eremitani - Corso Milano - Via Volturmo/Via Sorio oppure Chiesanuova/Via Cave - Brusegana - Via Lagrange
- **U09** Via Ippodromo - Mortise - Stanga - Via Belzoni - Stazione FS - C.so Garibaldi - Via Giotto - Via Beato Pellegrino - Porta Trento - Porta Savonarola - Via Palestro - Piazza Caduti della Resistenza
- **U11** Due Palazzi - Via Montà - Porta Trento - Via Beato Pellegrino - Via Giotto - Largo Europa - Riviera Ponti Romani - Prato della Valle - Via Manzoni - S. Osvaldo - Via Tre Garofani - Via De Lazara
- **U13** Limena (Via Cabrelle) - Altichiero - Via Sacro Cuore - Via A. Da Bassano - Piazza Mazzini - Via Giotto - Largo Europa - Riviera Ponti Romani - Prato della Valle - Via Sanmicheli - Via Forcellini - Terranegra - Via Boccaccio
- **U15** Largo Debussy - Via Buonarroti - Piazza Mazzini - Via Giotto - Largo Europa - Corso Garibaldi - Via Trieste - Via Morgani - Ospedale Civile - Via Giustiniani - Via Gattamelata - Via Corrado - Via Vigonovese - Camin - Valli
- **U21** Stazione FS - Corso Garibaldi - Via Beato Pellegrino - Via Montà - Due Palazzi - Via Montà
- **U22** Torre - Via Madonna della Salute - Via Bajardi - Via Machiavelli - Via Aspetti - Viale Codalunga - Via Giotto - Riviera Ponti Romani - Prato della Valle - Corso Vittorio Emanuele - Bassanello - Strada Armistizio - Mandria o Giarre
- **U25** Stazione FS - Via Tommaseo - Via Venezia - Via Croce Rossa - Via dell'Industria - Via Prima Strada - Via Croce Rossa - Via Tommaseo - Stazione FS
- **U42** Via Ippodromo - San Lazzaro - Via Grassi - Stanga - Via Belzoni - Stazione FS - Corso del Popolo - Corso Milano - Piazzale Savonarola - Via Volturmo - Piazzale San Giovanni - Via Cernaia - Sacra Famiglia - Via Palermo - Via Goito - Paltana - Via Rovigo - Voltabusegana (linea festiva)
- **U88/** Capolinea Sud Tram - Chiesetta dei Ferri - San Tommaso - Albignasego - Capolinea Sud Tram
- **LIS** Capolinea Sud Tram - Via dell'Orna - Park Bembo - Park Piovese - Via Facciolati - Piazzale Pontecorvo

Servizi dell'Area Conurbata di competenza del Comune di Padova

- **U03** Via Orlandini - Fiera - Stazione FS - Corso del Popolo - Riviera Ponti Romani - Prato della Valle - Via Cavazzana - Via Acquapendente - Salboro - S. Giacomo - Lion di Albignasego

- **U04** Cadoneghe o Bragni - Castagnara - Str. Pontevigodarzere - Capolinea Nord tram
- **U07** Stazione FS - Via Gozzi - Via Morgagni - Via Belzoni - Via Corrado - Via Vigonovese - via Uruguay - Corso Stati Uniti - Strada dei Vivai - Saonara
- **U10** Ponte di Brenta - Via Venezia - Stanga - Via Tommaseo - Stazione FS - Corso del Popolo - Corso Milano - Via Chiesanuova - Sarneola o Caselle di Selvazzano
- **U11B** Taggì - via Montà - Porta Trento - Via B. Pellegrino - Via Giotto - Largo Europa - Riviera Ponti Romani - Prato della Valle - Via Manzoni - S. Osvaldo - Via Tre Garofani - Via De Lazara
- **U12** Stazione FS - Corso del Popolo - Riviera Ponti Romani - Prato della Valle - Via Cavalletto - Via Sorio - Brusegana - Tencarola o Selvazzano
- **U14** Stazione FS - Via Gozzi - Via Morgagni - Ospedale Civ. - Via Gattamelata - Via Facciolati - Roncaglia - Ponte San Nicolò
- **U15B** Largo Debussy - Via Buonarroti - Piazza Mazzini - Via Giotto - Largo Europa - Corso Garibaldi - Via Trieste - Via Morgani - Ospedale Civile - Via Giustiniani - Via Gattamelata - Via Corrado - Via Vigonovese - Camin - Villatora o Granze
- **U16** Stazione FS - Corso del Popolo - Riviera Ponti Romani - Prato della Valle - Via Sanmicheli - Via Facciolati - Voltabarozzo - Rio di Ponte San Nicolò
- **U19** Tavo - Saletto - Vigodarzere - Capolinea Nord Tram
- **U24** Mandriola di Albignasego - Sant'Agostino - Bassanello - Prato della Valle - Via Gattamelata - Ospedale Civ. - Stazione FS - Via T. Aspetti - Via Cardinal Callegari - Via Plebiscito
- **U43** Stazione FS - Ospedale Civ. - Via Gattamelata - Via Cazzavana - Prato della Valle - Corso V. Emanuele II - Via Cavallotti - Bassanello - S. Agostino di Albignasego - Mandriola (linea festiva)
- **U88** Capolinea Sud Tram - Chiesetta dei Ferri - Albergo Colonna Albignasego - Carpanedo

Servizi dell'Area Conurbata di competenza della Provincia di Padova

- **A** Padova - Mandria - Abano Terme
- **AT** Padova - Mandria - Abano Terme - Torreglia o Luvigliano
- **ATL** Padova - Torreglia - Abano Luvigliano (Via Monteortone)
- **M** Padova - Tencarola - Abano Terme - Montegrotto Terme
- **T** Padova - Tencarola - Abano Terme - Montegrotto Terme - Torreglia o Luvigliano
- **TL** Padova - Torreglia - Abano Luvigliano (Via San Daniele)
- **E003B** Legnaro Agripolis - Padova
- **E031** Camisano - Mestrino - Rubano - Padova
- **E037** Mirano - Vigonza - Padova
- **E073** Stra - Noventa Padovana - Padova

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

Carta dei Servizi

Servizi a prenotazione

Busitalia Veneto



Bacino di Padova

QuiBUS Padova Notte

QuiBUS Padova Notte è il servizio autobus a prenotazione attivo tutti i giorni in orario serale e notturno per spostarsi nel Comune di Padova: parte ed arriva alle fermate urbane, percorrendo un tragitto che ottimizza le esigenze dei viaggiatori che lo hanno richiesto, ed evita che il bus circoli in assenza di viaggiatori.

Pensato per spostarsi in libertà con l'autobus, QuiBUS Padova Notte è attivo tutti i giorni nel territorio comunale nei seguenti orari:

- lunedì, martedì, giovedì e domenica dalle 20:00 alle 01:00;
- mercoledì, venerdì e sabato dalle 20:00 alle 02:00.

Per maggiori informazioni, visita la pagina dedicata. 

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori



QuiBUS Schiavonia

QuiBUS Schiavonia è il servizio autobus a prenotazione studiato per migliorare i collegamenti con l'ospedale di Schiavonia.

Il servizio è attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì (orario 6:30 - 14:30) e collega l'ospedale di Schiavonia con i Comuni di Monselice (zona sud/est), Pozzonovo, Tribano, Bagnoli (zona ovest), Anguillara (zona ovest), Stanghella (zona nord) e Solesino.

Il servizio parte ed arriva alle fermate dei comuni specificati, percorrendo un tragitto che ottimizza le esigenze dei viaggiatori che lo hanno richiesto ed evita che il bus circoli in assenza di viaggiatori.

Per accedere al servizio è necessario prenotare il viaggio attraverso l'app QuiBUS Veneto o telefonicamente, al numero gratuito 800 184766 (attivo per le prenotazioni dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30), indicando la fermata di partenza e quella di destinazione, l'orario di partenza o di arrivo desiderato ed il numero di passeggeri. L'app (o l'operatore del call center) restituisce immediatamente le informazioni sui tempi d'attesa, fermata di partenza e numero del bus.

Per maggiori informazioni, visita la pagina dedicata. 

Come accedere ai servizi QuiBUS

Per accedere ai servizi QuiBUS (Padova Notte, Schiavonia) è necessario prenotare il viaggio attraverso l'app QuiBUS Veneto, scaricabile da GOOGLE PLAY e APP STORE, indicando la fermata di partenza e quella di destinazione, l'orario di partenza o di arrivo desiderato, ed il numero di passeggeri.

L'app restituisce immediatamente le informazioni sui tempi d'attesa, fermata di partenza e numero del bus.

Per completare la prenotazione è necessario l'acquisto contestuale del titolo di viaggio.

Il viaggio può essere prenotato a partire da una settimana antecedente la partenza e fino a 5 minuti prima dell'ora di partenza desiderata: si può anche prenotare lo stesso viaggio per più giorni e fino a un massimo di 12 persone.

L'app rilascia la conferma della prenotazione del viaggio.

Il viaggiatore può decidere di modificare o disdire ogni viaggio senza costi aggiuntivi fino a 60 minuti prima dell'orario di partenza della corsa prenotata: la modifica/disdetta va effettuata con le medesime modalità della prenotazione (tramite app QuiBUS Veneto oppure, nel caso di QuiBUS Schiavonia, tramite telefono).

Attraverso l'app è inoltre possibile monitorare l'autobus prenotato a partire da 30 minuti antecedenti l'orario di partenza; l'app invia anche un promemoria di viaggio 20 minuti prima dell'orario di partenza e consente di salvare gli spostamenti preferiti e, a conclusione del viaggio, di esprimere una valutazione sul servizio.

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

ZONA ARANCIO
COMUNE DI PADOVA

ZONA AZZURRA
COMUNI DI ABANO TERME, ALBIGNASEGO, CADONEGHE, LIMENA, NOVENTA PADOVANA, PONTE SAN NICOLÒ, RUBANO, SAONARA, SELVAZZANO DENTRO, VIGODARZERE, VIGONZA E VILLAFRANCA PADOVANA

RETE EXTRAURBANA

Titoli di viaggio della rete della conurbazione di Padova

La Rete della Conurbazione di Padova è strutturata in 2 Zone tariffarie concentriche denominate:

- **Zona Arancio**, che coincide con il perimetro della città di Padova. Per gli spostamenti all'interno della Zona Arancio occorrono i titoli di viaggio di tipo TU1 (Tariffa Urbana 1).
- **Zona Azzurra**, che comprende l'intero territorio degli altri Comuni che, insieme a Padova, costituiscono la Conurbazione (ossia Abano Terme, Albignasago, Cadoneghe, Limena, Noventa Padovana, Ponte San Nicolò, Rubano, Saonara, Selvazzano Dentro, Vigodarzere, Vigonza e Villafranca Padovana). Per gli spostamenti all'interno della Conurbazione occorrono i titoli di viaggio di tipo TU2 (Tariffa Urbana 2).

Con i titoli urbani del tipo TU1 è possibile effettuare qualunque spostamento interno alla Zona Arancio della Conurbazione di Padova con qualunque mezzo di trasporto, sia urbano che extraurbano.

Con i titoli urbani del tipo TU2 è possibile effettuare qualunque spostamento interno alla Conurbazione di Padova con qualunque mezzo di trasporto, sia urbano che extraurbano.

Biglietti

- **Biglietto da 90 minuti** (solo TU1)
- **Biglietto da 100 minuti** (solo TU2)
- **Carnet 10 biglietti** (TU1 o TU2)
- **Biglietto famiglia**: vale 6 ore per una famiglia di massimo 5 persone, di cui massimo 2 adulti e almeno un bambino fino a 12 anni (TU1 o TU2)
- **Biglietto giornaliero** (TU1 o TU2)
- **Biglietto argento**: valido solo con Carta Over 65 dalle 9.00 alle 12.30 (TU1 o TU2)
- **Biglietto argento giornaliero per residenti nel Comune di Padova** (solo TU1)
- **Biglietto argento giornaliero per residenti nei Comuni della Zona Azzurra** (solo TU2)
- **Biglietto turistico 3 o 5 giorni** (solo TU2)

Abbonamenti

- **Settimanale ordinario**: vale 7 giorni consecutivi a partire dal giorno di decorrenza
- **Settimanale studenti**: vale 7 giorni consecutivi a partire dal giorno di decorrenza
- **Mensile ordinario**: vale un mese a partire dal giorno di decorrenza
- **Mensile studente**: vale un mese a partire dal giorno di decorrenza
- **Trimestrale ordinario**: vale tre mesi a partire dal giorno di decorrenza
- **Trimestrale studente**: vale tre mesi a partire dal giorno di decorrenza
- **Annuale ordinario**: vale 365 giorni consecutivi a partire dal giorno di decorrenza
- **Annuale studente**: vale 12 mesi dall'inizio del mese di decorrenza
- **Annuale studente da 2° figlio**: alle famiglie con più di un figlio studente di età inferiore a 26 anni abbonato è concesso uno sconto del 15% a partire dal secondo abbonamento; lo sconto si applica all'abbonamento con il costo più basso
- **Annuale studente 4° figlio**: alle famiglie con almeno 4 figli studenti di età inferiore a 26 anni abbonati è concesso un abbonamento annuale studenti gratuito che si applica all'abbonamento con il costo più basso
- **Annuale pensionato/invalido**: vale 12 mesi
- **Mensile per possessori di abbonamento mensile parcheggi**: Colli, Sarpi (solo TU1)

Carta dei Servizi

Per tutti gli abbonamenti è necessario acquistare preventivamente, compilando l'apposito modulo di richiesta con i propri dati, la tessera di riconoscimento, che vale 3 anni e consente di acquistare gli abbonamenti corrispondenti alla propria categoria (studente, lavoratore, etc.).

Busitalia Veneto

Gli abbonamenti mensili scadono nel giorno di decorrenza -1 del mese successivo a quello di decorrenza.

Bacino di Padova

Gli abbonamenti trimestrali scadono nel giorno di decorrenza -1 del terzo mese successivo a quello di decorrenza.

Indicatori sulla qualità del servizio

I **biglietti acquistati a bordo** hanno sovrapprezzo.

I **biglietti elettronici acquistati tramite app** non hanno sovrapprezzo. Una volta acquistato, il biglietto elettronico viene materializzato sullo smartphone o altro dispositivo mobile, in modo da poterlo facilmente esibire al personale di controllo quando necessario.

Il biglietto acquistato con l'app non è valido finché non viene attivato manualmente dalla sezione "I miei titoli" poco prima di salire sul bus o tram, cliccando sul tasto "ATTIVA". Per maggiori informazioni, visita la pagina dedicata. 

Customer Satisfaction



Tramite l'app "Busitalia Veneto" è possibile acquistare il biglietto e rinnovare l'abbonamento pagando con carta di credito.

Informazione e comunicazione

È attivo anche il Portale Abbonamenti sul sito www.fsbusitaliaveneto.it per il rinnovo degli abbonamenti. L'accesso al portale può essere eseguito con lo stesso account utilizzato per l'app "Busitalia Veneto"; consente di acquistare anche per altre persone (es. il genitore per uno o più figli) e di utilizzare l'eventuale Bonus Trasporti.

Guida al servizio

Dal 5 febbraio 2024 sul Portale Abbonamenti è disponibile anche la nuova tessera digitale di Busitalia Veneto, per l'acquisto di abbonamenti ordinari, studenti e lavoratori, attraverso il Portale stesso e l'app "Busitalia Veneto".

Associazioni dei Consumatori

Gli abbonamenti acquistati tramite il portale vengono materializzati solo nell'app "Busitalia Veneto" (o "MooneyGo®"). Stampe o ricevute di pagamento dell'abbonamento non sono considerate valide per viaggiare.

Titoli di viaggio della rete extraurbana e titoli integrati

Per spostamenti in ambito extraurbano, vale a dire con arrivo o partenza al di fuori della Conurbazione, si utilizzano titoli di viaggio extraurbani, con tariffazione a fasce chilometriche.

Biglietti

- **Biglietto di corsa semplice**
- **Biglietto per bagaglio** (eccedente un bagaglio di misure 50x30x25 cm)
- **Biglietto con bagaglio a tariffa speciale da/per l'aeroporto di Venezia "Marco Polo" o da/per Jesolo**

Abbonamenti extraurbani

- **Settimanale:** vale 7 giorni consecutivi dal giorno di decorrenza; non vale la domenica
- **Mensile studenti - lavoratori:** vale un mese a partire dal giorno di decorrenza; non vale la domenica
- **Mensile ordinario:** vale un mese a partire dal giorno di decorrenza
- **Mensile agevolato sconto 80% o 95% (L.R. 19/96)**
- **Trimestrale studenti e lavoratori:** vale tre mesi a partire dal giorno di decorrenza; non vale la domenica
- **Trimestrale ordinario:** vale tre mesi a partire dal giorno di decorrenza
- **Trimestrale agevolato sconto 80% o 95% (L.R. 19/96)**
- **Annuale lavoratori:** vale 365 giorni consecutivi a partire dal giorno di decorrenza
- **Annuale studenti:** vale dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo
- **Annuale studente da 2° figlio:** alle famiglie con più di un figlio studente di età inferiore a 26 anni abbonato è concesso uno sconto del 15% a partire dal secondo abbonamento; lo sconto si applica all'abbonamento con il costo più basso
- **Annuale OVER 70:** utilizzabile dalle 8:30 alle 12:00 e dalle 14:30 a fine servizio nei giorni feriali e senza limitazioni di orario nei giorni festivi; vale dal 1° gennaio al 31 dicembre, solo per residenti nella provincia di Padova; rientrano nell'agevolazione tutti gli spostamenti con orario di salita alla fermata previsto a partire dalle ore 8:30 o dalle ore 14:30 e tutti gli spostamenti con orario di salita alla fermata previsto fino alle ore 12:00
- **Supplemento scolastico Autostazione – Istituti scolastici Padova:** per i possessori di abbonamento extraurbano, esclusi i settimanali

Abbonamenti mensili integrati extraurbano + conurbazione esclusa domenica, per residenti nei Comuni convenzionati:

- **Mensile extraurbano + urbano TU1 studenti**
- **Mensile extraurbano + urbano TU1 lavoratori**
- **Mensile extraurbano + conurbazione TU2 studenti**
- **Mensile extraurbano + conurbazione TU2 lavoratori**

Il costo dell'abbonamento mensile integrato è pari alla somma di abbonamento extraurbano e 50% dell'abbonamento urbano (TU1 o TU2, a seconda della scelta operata dal residente e del tipo di adesione da parte del Comune di residenza). Lo sconto del 50% sul titolo di Conurbazione è così ripartito: il 15% a carico della Provincia, il 15% a carico del Comune di residenza e il restante 20% è lo sconto concesso da Busitalia Veneto.

Per tutti gli abbonamenti è necessario acquistare preventivamente, compilando l'apposito modulo di richiesta con i propri dati, la tessera di riconoscimento, che vale 3 anni e consente di acquistare gli abbonamenti corrispondenti alla propria categoria (studente, lavoratore, etc.).

Gli abbonamenti mensili scadono nel giorno di decorrenza -1 del mese successivo a quello di decorrenza.

Gli abbonamenti trimestrali scadono nel giorno di decorrenza -1 del terzo mese successivo a quello di decorrenza.

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

fsbusitaliaveneto.it



Carta dei Servizi

I **biglietti acquistati a bordo** hanno sovrapprezzo.

I **biglietti elettronici acquistati tramite app** non hanno sovrapprezzo. Una volta acquistato, il biglietto elettronico viene materializzato sullo smartphone o altro dispositivo mobile, in modo da poterlo facilmente esibire al personale di controllo quando necessario.

Busitalia Veneto

Il biglietto acquistato con l'app non è valido finché non viene attivato manualmente dalla sezione "I miei titoli" poco prima di salire sul bus o tram, cliccando sul tasto "ATTIVA". Per maggiori informazioni, visita la pagina dedicata. 

Bacino di Padova



Tramite l'app "Busitalia Veneto" è possibile acquistare il biglietto e rinnovare l'abbonamento pagando con carta di credito.

Indicatori sulla qualità del servizio

È attivo anche il Portale Abbonamenti sul sito www.fsbusitaliaveneto.it per il rinnovo degli abbonamenti. L'accesso al portale può essere eseguito con lo stesso account utilizzato per l'app "Busitalia Veneto"; consente di acquistare anche per altre persone (es. il genitore per uno o più figli) e di utilizzare l'eventuale Bonus Trasporti.

Customer Satisfaction

Dal 5 febbraio 2024 sul Portale Abbonamenti è disponibile anche la nuova tessera digitale di Busitalia Veneto, per l'acquisto di abbonamenti ordinari, studenti e lavoratori, attraverso il Portale stesso e l'app "Busitalia Veneto".

Informazione e comunicazione

Gli abbonamenti acquistati tramite il portale vengono materializzati solo nell'app "Busitalia Veneto" (o "MooneyGo®"). Stampe o ricevute di pagamento dell'abbonamento non sono considerate valide per viaggiare.

Guida al servizio

Per gli **spostamenti effettuati sulla Linea E003B (Padova - Legnaro Agripolis)** con origine o destinazione nel polo universitario di Agripolis sono utilizzabili abbonamenti con tariffa TU2; per il rilascio e la verifica di questa tipologia di abbonamento gli interessati dovranno dimostrare di essere iscritti o di lavorare nell'Istituto Universitario di Legnaro (PD). Per i biglietti si applica esclusivamente la tariffa extraurbana.

Associazioni dei Consumatori

Gli spostamenti da/per Padova per/da i Comuni di **Montegrotto Terme e Torreglia** possono essere effettuati con titoli di viaggio extraurbani di classe 3, usufruendo gratuitamente di 1 corsa con tariffa TU1 o TU2 funzionalmente connessa con lo spostamento extraurbano.



04

Indicatori sulla qualità del servizio

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

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 ¹	100%	Percentuale servizi minimi effettuati/programmati
¹ 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"> • servizio urbano: 5:30 - 8:29 e 12:30 - 15:29 • servizio extraurbano: 5:00 - 8:29 e 12:00 - 14:29 		
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
Attenzione all'ambiente		
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 ²	6,365	Dal 2° anno contrattuale e valori crescenti per gli anni successivi
² 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		
Parco mezzi		
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%	
Pulizia dei mezzi		
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

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

STANDARD DI QUALITÀ	OBIETTIVO	NOTE
Accessibilità		
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 ³	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
³ Corse accessibili: corse con mezzi attrezzati con pedana e posto di ancoraggio e/o con supporto alla salita e discesa del passeggero.		
Affollamento		
Load factor (indice di carico medio)	0,17 ⁴	Passeggeri trasportati x Km/posti offerti x Km
⁴ Obiettivo definito su condizioni di servizio in periodo non emergenziale		
Rete di vendita		
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/totale ore servizio di trasporto
Informazione alla clientela		
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	

STANDARD DI QUALITÀ	OBIETTIVO	NOTE
Rapporto Azienda - Cliente		
Ufficio preposto ai rapporti con la clientela	aperto giorni feriali (sabato compreso) 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	http://www.fsbusitaliaveneto.it/	Entro 180 giorni
Sezione del portale per reclami e segnalazioni	https://www.fsbusitalia.it/content/fsbusitalia/it/misc/voce-del-cliente.html	
Tempi di risposta ai reclami	≤ 10 giorni	
Presenza divisa e cartellino di riconoscimento personale a contatto col pubblico	100%	
Indicatore globale		
Qualità effettiva del servizio di trasporto pubblico erogato	≥ 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

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla
qualità del servizio

Customer
Satisfaction

Informazione e
comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei
Consumatori

05 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



06 Informazione e comunicazione

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla
qualità del servizio

Customer
Satisfaction

Informazione e
comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei
Consumatori

Accesso alle informazioni

L'accesso alle informazioni sui servizi offerti è garantito attraverso i seguenti canali:

Paline di fermata

Tutte le paline di fermata sono dotate di un espositore con l'indicazione di nome e codice della fermata, linee e orari di transito, sito internet e numero telefonico dell'Ufficio preposto ai rapporti con la clientela.

Nelle fermate principali è inoltre presente una mappa della rete del trasporto pubblico. Nel corso del 2023 sono state installate 269 paline elettroniche e-paper e 93 paline elettroniche a led, presso altrettante fermate della conurbazione di Padova. L'intervento è stato concepito per fornire informazioni dettagliate sull'arrivo previsto dei mezzi in transito. Le nuove paline sono tutte dotate anche di un vocalizzatore text to speech, che legge gli orari delle corse e rende più semplice l'utilizzo del servizio pubblico da parte dei passeggeri con difficoltà visive.

A partire da maggio 2023 è stato inoltre attivato il servizio di informazione orari in "tempo reale", inizialmente coinvolgendo tutte le fermate del tram e quelle delle linee degli autobus n. 3, 9 e 24, e poi estendendo il servizio anche ad altre linee.

Avvisi al pubblico

Sono pubblicati sul sito internet www.fsbusitaliaveneto.it, sull'app "Busitalia Veneto", esposti alle fermate principali ed a bordo degli autobus, presso le rivendite, le autostazioni, i nodi di interscambio e sulla stampa. Il tempo minimo di preavviso per le variazioni programmate del servizio è pari a 7 giorni, mentre le modifiche temporanee e urgenti vengono comunicate nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore da quando si è verificata la modifica.

Ufficio preposto ai rapporti con la clientela

È localizzato nel piazzale della stazione ferroviaria di Padova ed è operativo dalle ore 7:00 alle ore 20:00 nei giorni feriali (sabato compreso).

L'Ufficio è raggiungibile altresì contattando il numero verde 800 184766..

Sito internet

Sul portale www.fsbusitaliaveneto.it sono consultabili:

- gli **orari** delle corse e il **grafo della rete**;
- 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**;
- una sezione denominata "**Controllo democratico dell'affidamento dei servizi di TPL**", nella quale è pubblicato il contratto per l'affidamento dei servizi;
- una sezione denominata "**Reclami e segnalazioni degli utenti dei servizi di TPL**", nella quale gli utilizzatori del servizio, preventivamente registrati, possono formulare reclami e segnalazioni;
- una sezione denominata "**Società trasparente**", nella quale è possibile leggere la documentazione relativa all'azienda.

App "Busitalia Veneto"

Sull'app "**Busitalia Veneto**" 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;
- l'**acquisto tramite app** dei titoli di viaggio digitali.

E-mail

clienti.padova@fsbusitaliaveneto.it

Numeri telefonici utili

Informazioni generali orari, percorsi, biglietti e abbonamenti: 800 184766

Oggetti smarriti: 049 8241111

Ufficio sinistri, segnalazione incidenti telefono: 049 8241199

Ufficio sinistri, segnalazione incidenti mail: ufficiosinistri@fsbusitaliaveneto.it

Recapiti

Sede legale

Via del Pescarotto, 25/27 Padova

Tel. 049 8206811

Sede di Padova

Via Rismondo, 28 Padova

Tel. 049 8241111

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla
qualità del servizio

Customer
Satisfaction

Informazione e
comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei
Consumatori

fsbusitaliaveneto.it



Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla
qualità del servizio

Customer
Satisfaction

Informazione e
comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei
Consumatori

07 Guida al servizio | Norme di viaggio

Il rispetto delle norme, l'attenzione alle regole di convivenza tra i passeggeri, la collaborazione tra clienti e personale viaggiante, la cura della comunicazione e dell'informazione sono comportamenti importanti per poter garantire un servizio di qualità.

Busitalia Veneto rende disponibile una guida al servizio contenente le norme di viaggio che regolano l'utilizzo dei mezzi pubblici, i diritti dei viaggiatori e i comportamenti dei passeggeri che possono facilitare il viaggio di ognuno.

La versione integrale delle norme di viaggio è consultabile sul sito www.fsbusitaliaveneto.it, mentre a bordo dei mezzi ne è presente un estratto. 

Diritti dei passeggeri

Il Regolamento (UE) n. 181/2011 del 16 febbraio 2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus. Ai sensi dell'art. 25, paragrafo 1 e 2 del predetto regolamento, le informazioni sui diritti dei passeggeri sono pubblicate sul sito internet www.fsbusitaliaveneto.it nonché mediante affissione presso l'autostazione.

Ai sensi del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169 (recante Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE n. 181/2011), l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino (www.autorita-trasporti.it).

Sanzioni amministrative

L'art. 37 e seguenti della L.R. 25/1998 e successive modificazioni e integrazioni disciplina le sanzioni amministrative per gli utenti trasgressori per le seguenti irregolarità:

- Sprovisti di documento di viaggio
- Abbonamento irregolare
- Biglietto non convalidato
- Biglietto obliterato più volte od irregolare
- Biglietto scaduto nel tempo di utilizzo
- Titolo di viaggio non conforme al percorso o alla classe tariffaria
- Abbonamento valido non convalidato
- Mancata esibizione di abbonamento e/o tessera di riconoscimento di cui il trasgressore si dichiara titolare.

Gli agenti accertatori, autorizzati dalla Provincia di Padova, hanno l'obbligo di emettere le sanzioni in qualità di Agenti di Polizia Amministrativa.

La sanzione può essere pagata in misura minima entro 5 giorni e in misura ridotta dal 6° al 60° giorno.

Qualora la sanzione non dovesse essere pagata entro il 60° giorno, ai sensi dell'art. 16 L. 689/1981, il verbale è trasmesso al Comune o alla Provincia di Padova per l'emissione dell'ordinanza - ingiunzione di pagamento.

Il trasgressore può fare ricorso entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica del verbale al Comune di Padova o alla Provincia di Padova, in base alla competenza dell'autolinea su cui è stata commessa l'infrazione.

Per ulteriori informazioni visita la pagina dedicata. 

Oggetti smarriti

Gli oggetti rinvenuti sugli autobus urbani ed extraurbani, sul tram o nei locali dell'Azienda vengono depositati presso il seguente ufficio oggetti smarriti:

- Padova - Via Rismondo, 28 (portineria) - tel. 049 8241111 (orario di apertura: giorni feriali 8:00 - 17:30).

Gli oggetti rinvenuti sono tenuti a disposizione dei legittimi proprietari nei termini di legge per il loro ritiro. I proprietari sono tenuti a fornire tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà. Gli oggetti smarriti a bordo dei veicoli sono generalmente recuperati durante le operazioni di pulizia e quindi sono disponibili il giorno successivo al rinvenimento presso l'ufficio oggetti smarriti. Prima di presentarsi a detto ufficio, si consiglia di contattarlo per telefono per verificare l'effettivo rinvenimento dell'oggetto smarrito.

Reclami

Busitalia Veneto, sia come impresa gestore di servizi di trasporto con autobus e tram, sia come gestore di Autostazione, ha attivato una procedura per il **trattamento dei reclami provenienti dalla clientela, con canali e con uffici dedicati.**

I clienti possono inoltrare reclami, in lingua italiana o in lingua inglese, entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare; l'Azienda si impegna a fornire opportuna risposta entro 10 giorni dalla data del ricevimento del reclamo, indicando se possibile se il reclamo si intende accolto, respinto o è ancora in esame; nei casi di particolare complessità, il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supererà comunque 90 giorni.

Per l'invio dei reclami è disponibile online il form dedicato "Voce del Cliente", raggiungibile al seguente link: <https://www.fsbusitalia.it/content/fsbusitalia/it/misc/voce-del-cliente.html>.

In alternativa, è disponibile presso le biglietterie aziendali e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Padova un modulo cartaceo dedicato. Il modulo, debitamente compilato, può essere inviato all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) busitaliavenetospa@legalmail.it, inviato all'indirizzo postale di Busitalia Veneto S.p.A., Via del Pescarotto, 25/27 - 35131 Padova tramite posta raccomandata, oltre a poter essere consegnato in biglietteria o presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Padova.

I reclami che verranno esaminati devono riportare almeno:

- a. i riferimenti identificativi del Cliente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante,

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla
qualità del servizio

Customer
Satisfaction

Informazione e
comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei
Consumatori

Carta dei Servizi

- allegando in tal caso la delega e un documento di identità del Cliente;
- b. per i reclami riferiti al viaggio: i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e, possibilmente, del contratto di trasporto (codice o numero biglietto) o la copia del titolo di viaggio;
 - c. per i reclami riferiti all'Autostazione: i riferimenti identificativi dell'evento verificatosi presso l'Autostazione;
 - c. la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta dei servizi.

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

- In caso di mancata risposta al reclamo, il Cliente può:
- A. utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
 - B. presentare reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti;
 - C. proporre ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria.

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

- A. Procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie**
- Per avviare una procedura conciliativa volta a risolvere una controversia con l'Azienda, il cliente potrà presentare un'apposita istanza, anche per il tramite delle Associazioni dei Consumatori:
- a. al Servizio conciliazioni ART;
 - b. alle Camere di conciliazione istituite presso le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura, previa stipula di protocollo di intesa tra l'Autorità e Unioncamere;
 - c. agli organismi ADR (Alternative Dispute Resolution), inclusi gli organismi di negoziazione paritetica, iscritti nell'elenco di cui all'articolo 141-decies, comma 1, del Codice del consumo.

Guida al servizio

- B. Reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti**
- Solo dopo aver presentato reclamo a Busitalia Veneto e nel caso in cui:

- la risposta ricevuta non risulti soddisfacente;
- oppure, siano già trascorsi, senza risposta da Busitalia Veneto, 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo per i servizi autobus;

il viaggiatore può inoltrare il proprio reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti - direttamente, o tramite un proprio delegato, incluse le associazioni rappresentative - ai fini dell'accertamento di una eventuale violazione del Regolamento (UE) n. 181/2011, relativo al servizio con autobus.

L'inoltro può avvenire con le modalità ed esclusivamente per i motivi disciplinati e stabiliti dalla medesima Autorità.

C. Ricorso giurisdizionale presso la competente Autorità Giudiziaria

Per ricorrere, invece, all'autorità giudiziaria, il cliente dovrà rivolgersi al Giudice di Pace o al Tribunale competente per valore e per territorio, con le procedure previste dalla normativa vigente, previo esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Associazioni dei Consumatori

Indennizzi per mancato o ritardato riscontro a reclamo

Ai sensi della Delibera ART 28/2021, in caso di ritardo nella risposta il cliente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- a. 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- b. 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo da corrispondere al Cliente ove la risposta sia fornita oltre i termini è pari alla misura percentuale evidenziata nei punti a) e b) rispetto alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento. Nel caso di carnet biglietti, l'entità di tale indennizzo da corrispondere al cliente ove la risposta sia fornita oltre i termini è pari alla misura percentuale evidenziata nei punti a) e b) rispetto al valore del singolo biglietto (costo complessivo/numero biglietti).

In tutti i casi, **l'indennizzo non è dovuto se:**

- a. l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- b. il reclamo non è trasmesso dal Cliente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate nel presente paragrafo Reclami.
- c. il cliente ha già beneficiato di un indennizzo per mancato o ritardato riscontro relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Rimborsi per disservizio

Per i servizi di trasporto, l'Azienda riconosce il rimborso nel caso di disservizi assimilabili a CANCELLAZIONI O RITARDI ai sensi dell'art 48, comma 12-ter, del D.L. 24 aprile 2017, n. 50, convertito in legge, con modificazioni, dall'articolo 1, comma 1, legge 21 giugno 2017, n. 96.

In particolare, la richiesta di rimborso può essere inoltrata per le seguenti fattispecie:

- **Servizi urbani:** in caso di cancellazione o ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a trenta minuti per i servizi di trasporto pubblico svolti in ambito urbano.
- **Servizi extraurbani:** in caso di cancellazione o ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a sessanta minuti.

Nessun rimborso è dovuto qualora il ritardo o l'interruzione di servizio derivino da circostanze e fattori al di fuori del controllo dell'azienda (tra cui, a titolo esemplificativo calamità naturali, scioperi, eventi atmosferici, condizioni critiche della viabilità ed altre emergenze imprevedibili).

Nel caso si verifichino le fattispecie di cui ai punti sopra indicati, la richiesta di rimborso deve essere inoltrata a Busitalia Veneto, specificando nome, cognome, indirizzo, recapiti, linea, corsa, orario del servizio utilizzato e allegando:

Per i titoli per cui è prevista oblitterazione obbligatoria:

- per il caso di ritardo: il titolo di viaggio oblitterato sulla corsa interessata
- per il caso di interruzione: il titolo di viaggio oblitterato sulla prima corsa utile successiva a quella interrotta.

Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla qualità del servizio

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori

Carta dei Servizi

Per i possessori di abbonamento valido sulla tratta interessata, copia dell'abbonamento e numero tessera.

Il rimborso è pari a:

Busitalia Veneto

- Nel caso di biglietto singolo, al prezzo a cui è stato acquistato.
- Nel caso di abbonamento, alla quota giornaliera (costo complessivo/giorni di validità) del costo completo dell'abbonamento.
- Nel caso di carnet biglietti, al valore della singola corsa (costo complessivo/numero corse).

Bacino di Padova

Responsabilità civile e copertura assicurativa

Le coperture assicurative di tutti i veicoli utilizzati per l'esercizio dei servizi di trasporto rispettano le seguenti condizioni minime:

Indicatori sulla qualità del servizio

- per la **responsabilità civile auto**, ogni veicolo adibito al trasporto pubblico locale è assicurato con massimale catastofale non inferiore a € 20.000.000,00 per ogni sinistro, qualunque sia il numero delle persone decedute, ferite o danneggiate in cose e/o animali di loro proprietà;
- per la **responsabilità civile verso terzi** derivante dall'erogazione del servizio oggetto del contratto, nonché la responsabilità civile personale degli addetti al servizio, per danni involontariamente cagionati a terzi per morte, lesioni personali, danni materiali a animali e/o cose, con esclusione del rischio derivante dalla circolazione dei veicoli adibiti al trasporto pubblico, è assicurata con massimale catastofale non inferiore € 5.000.000,00 per sinistro e con un limite non inferiore € 3.000.000,00 per danni a persone, cose e/o animali.

Customer Satisfaction

Informazione e comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei Consumatori



Carta dei Servizi

Busitalia Veneto

Bacino di Padova

Indicatori sulla
qualità del servizio

Customer
Satisfaction

Informazione e
comunicazione

Guida al servizio

Associazioni dei
Consumatori

08 Associazioni dei Consumatori

L'art. 5 della L.R. del Veneto 23 ottobre 2009, n. 27, ha istituito il registro regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti.

Per l'anno 2022 le Associazioni iscritte al registro regionale, con i relativi recapiti delle sedi regionali, sono le seguenti.

ADICONSUM Veneto

Via Piave, 7 - 30171 Mestre Venezia (VE)

tel: 041 5330866

e-mail: veneto@adiconsum.it

sito: www.adiconsum.it

ADOC Veneto

Via Bembo, 2/B - 30172 Mestre Venezia (VE)

tel: 041 2433862 - 327 9558941

e-mail: adocveneto@gmail.com

sito: www.adocveneto.it

CASA DEL CONSUMATORE - Sezione Regionale del Veneto

Via Tommaseo, 54 - 35131 Padova (PD)

tel: 049 656466

e-mail: casadelconsumatoreschio@gmail.com

sito: www.casadelconsumatoreveneto.it

FEDERCONSUMATORI Veneto

Via Fusinato, 34 - 30171 Mestre Venezia (VE)

tel: 041 971508

e-mail: federconsveneto@federconsveneto.it

sito: www.federconsveneto.it

LEGA CONSUMATORI Veneto

Piazza Marconi, 61/1 - 45036 Ficarolo (RO)

tel: 0425 727691

e-mail: info@legaconsumatoriveneto.it

sito: www.legaconsumatoriveneto.it



fsbusitaliaveneto.it



 **BUSITALIA**
VENETO
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Via del Pescarotto, 25/27
35131 Padova