



2026

CARTA DEI SERVIZI **Busitalia Veneto**

**Servizio di Trasporto Pubblico Locale
del Bacino di Padova**

PARTE GENERALE



Sommario

1. La Carta dei Servizi	5
Principi fondamentali	5
Diritti dei clienti.....	6
2. Busitalia Veneto.....	8
3. Servizio di Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Padova	9
Rete extraurbana	9
Rete della conurbazione di Padova	11
Servizi a prenotazione	14
Titoli di viaggio	17
4. Indicatori di qualità dei servizi	25
Progetti di investimento.....	25
5. Indagini di Customer Satisfaction	29
6. Informazione e comunicazione	30
Accesso alle informazioni	30
7. Condizioni di trasporto (estratto)	33
1. Ambito di applicazione	33
11. Diritti dei passeggeri	35
12. Rimborsi.....	37
13. Oggetti smarriti	42
8. Associazioni dei Consumatori	44

Carta dei Servizi BUSITALIA VENETO
2026 | Versione integrale

Aggiornata ad Aprile 2026

CDS PD 26 A - 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.

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.
- 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.

1. 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.

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.

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.

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 e ascolto

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.

Diritti dei clienti

- Puntualità, sia per gli arrivi che per le partenze, compatibilmente con la situazione generale della viabilità.
- Continuità del servizio, anche attraverso integrazione con altri mezzi e modalità di trasporto.
- Contenimento dei tempi di attesa alle biglietterie.
- Pulizia dei mezzi e delle strutture.
- Sicurezza e tranquillità del viaggio.
- Presentabilità, riconoscibilità e cortesia del personale.
- Orari ed informazioni reperibili tempestivamente e con facilità, anche per qualsiasi variazione programmata del servizio.

Il Regolamento UE n. 181/2011 prevede, per distanze inferiori a 250 km:

- **non discriminazione** basata sulla cittadinanza, in termini di tariffe e condizioni contrattuali per i passeggeri;
- trattamento non discriminatorio nei confronti di **persone con disabilità e a mobilità ridotta** nonché risarcimento finanziario per perdita o danni subiti dalle attrezzature per la mobilità in caso di incidente;

- norme minime sulle **informazioni sul viaggio** offerte a tutti i passeggeri prima e durante il viaggio stesso, nonché informazioni generali sui loro diritti presso le stazioni oppure online;
- un **meccanismo per il trattamento dei reclami** predisposto dai vettori e a disposizione di tutti i passeggeri;
- organismi nazionali indipendenti in ciascun paese dell'UE con il compito di **applicare** il regolamento e, se opportuno, comminare sanzioni.

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.fsbusitalia.it nonché mediante affissione presso le autostazioni del vettore.

L'**organismo nazionale responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento** è l'**Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino (www.autoritatrasporti.it)**.

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 UNI EN ISO 45001:2023.

2. Busitalia Veneto

Busitalia è la società con socio unico Trenitalia S.p.A. specializzata nel trasporto di persone su gomma, che assume un ruolo complementare e integrativo alla ferrovia. La società è attiva in Italia nel Trasporto Pubblico Locale, direttamente o tramite società operative controllate, in Veneto, Umbria e Campania. La complementarità con la ferrovia si esprime anche attraverso la *linea di business commerciale*: servizi feeder, sostitutivi (programmati ed emergenziali), Freccialink, servizi ultimo miglio in occasione di grandi eventi, servizi a mercato e trasporto turistico nelle principali città italiane.

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.

3. Servizio di Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Padova

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** Padova – Tessera Aeroporto
- **E015-Z** Padova – Venezia Piazzale Roma
- **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.

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.**

Servizi della città di Padova

- **SIR1** Linea tranviaria Guizza - Pontevigodarzere
- **U02** Linea Piazze
- **U05** Via Falloppio - Stazione FS - Corso del Popolo - Riviera Ponti Romani - Prato della Valle – Via Cavalletto - Via Goito - Paltana - Voltabrussegana
- **U06** Valli - 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 Morgagni – Via Belzoni – Via Vigonovese – 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 – Voltabrusegana (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 - Sarmeola 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 o Granze Sud
- **U15B** Largo Debussy – Via Buonarroti – Piazza Mazzini – Via Giotto – Largo Europa – Corso Garibaldi – Via Trieste – Via Morgagni – Via Belzoni – Via Vigonovese – 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

Servizi a prenotazione

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 accedere al servizio è necessario prenotare il viaggio attraverso l'app QuiBUS Veneto.

Per maggiori informazioni, visita la pagina dedicata.



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 7:30 - 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, anche 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.

Titoli di viaggio



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, Albignasego, 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)


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.

I **biglietti acquistati a bordo** dall'autista 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" almeno un minuto prima di salire sul bus o tram, cliccando sul tasto "ATTIVA" (il biglietto si attiva dopo un minuto). Per maggiori informazioni, visita la pagina dedicata. 



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

È attivo anche il Portale Abbonamenti sul sito www.fbusitaliaveneto.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.

Da 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".

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.

Acquisto di biglietti TU1 in modalità contactless

È possibile acquistare il biglietto urbano TU1 con il sistema di pagamento contactless, avvicinando la carta di credito o debito abilitata al lettore dedicato a bordo di autobus e tram. Il sistema, disponibile per il servizio entro il Comune di Padova, calcola anche la tariffa più conveniente: se nella stessa giornata si

effettuano 3 o più TAP, a distanza di più di 90 minuti uno dall'altro, viene addebitata la best fare, corrispondente al costo del biglietto giornaliero.

Per maggiori informazioni, visita la pagina dedicata.



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.

I **biglietti acquistati a bordo** dall'autista 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" almeno un minuto prima di salire sul bus o tram, cliccando sul tasto "ATTIVA" (il biglietto si attiva dopo un minuto). Per maggiori informazioni, visita la pagina dedicata. 



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

È attivo anche il Portale Abbonamenti sul sito www.fbusitaliaveneto.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.

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".

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.

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.

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.

4. Indicatori di qualità dei servizi

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 e/o previsti dal Contratto)
Puntualità corse	100%	Percentuale corse puntuali/programmate esclusi casi di forza maggiore e/o previsti dal Contratto (corse puntuali: orario di partenza dal capolinea o da un nodo di interscambio con anticipo < 2 minuti o ritardo < = 5 minuti)
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%	

STANDARD DI QUALITÀ	OBIETTIVO	NOTE
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
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	www.fsbusitaliaveneto.it	Entro 180 giorni
Sezione del portale per reclami e segnalazioni	www.fsbusitalia.it/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

5. 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

6. Informazione e comunicazione

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.

È stato inoltre attivato il servizio di informazione orari in "tempo reale", sia sulle paline elettroniche che sulle paline tradizionali, tramite QR code.

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.fbusitaliaveneto.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

 049 8241199

 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

7. Condizioni di trasporto (estratto)

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. A seguire vengono presentate le principali norme che regolano l'utilizzo dei mezzi pubblici, i diritti dei viaggiatori e i comportamenti dei passeggeri che possono facilitare il viaggio di ognuno.

Le Condizioni Generali di Trasporto integrali sono disponibili online sul sito di Busitalia, nella sezione dedicata.



1. Ambito di applicazione

Le Condizioni di Trasporto Passeggeri costituiscono l'insieme delle regole a cui devono attenersi i passeggeri, utilizzatori dei servizi di trasporto, e dei loro diritti come previsto dal Regolamento UE n. 181/2011.

Le presenti Condizioni Generali di Trasporto Passeggeri (di seguito Condizioni di Trasporto o CGT) si applicano sui servizi di trasporto pubblico locale su gomma e su tram svolti da Busitalia (o sua Controllata) in ambito urbano, sub-urbano ed extraurbano.

L'estratto delle Condizioni di Trasporto è disponibile sui mezzi e presso le biglietterie e autostazioni.

1.1. Principali fonti legislative in materia di trasporto autobus passeggeri

Il servizio di trasporto autobus passeggeri di Busitalia e Controllate è disciplinato da norme europee, nazionali e, ove applicabili, regionali.

È inoltre regolato dalle misure adottate dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti (di seguito ART).

Costituiscono principali fonti legislative delle CGT in materia di Diritti dei Viaggiatori:

- a. REGOLAMENTO (UE) N. 181/2011 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

- b. DECRETO LEGISLATIVO 4 novembre 2014, n. 169 Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.
- c. Allegato A alla delibera ART n. 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.”

1.2. Il Contratto di Servizio ed i principi generali delle condizioni di trasporto

Le Condizioni di Trasporto sono redatte in conformità con la normativa vigente relativa ai diritti dei passeggeri e con le prescrizioni previste nel contratto o nei contratti di servizio. Si precisa, infatti, che Busitalia gestisce i servizi di Trasporto Pubblico Locale (di seguito TPL) sulla base di uno o più specifici contratti di servizio o accordi equivalenti con l’Ente o gli Enti affidanti preposti: tali contratti definiscono in via prescrittiva le condizioni da applicare, le tariffe ed i livelli di servizio al pubblico nonché i mezzi prescritti per l’erogazione del servizio di TPL. Busitalia esegue i servizi nel rispetto delle prescrizioni previste contrattualmente salvo impedimenti determinati da circostanze straordinarie ed imprevedibili o di forza maggiore.

Inoltre, le Condizioni di Trasporto si ispirano a principi generali, nonché a regole di convivenza e collaborazione tra le persone che rappresentano comportamenti essenziali a garantire un servizio di qualità ed inclusivo per la comunità.

I principi generali:

- Inclusività, eguaglianza ed imparzialità.
- Continuità del servizio e sicurezza del viaggio e delle persone.
- Informazione, comunicazione e partecipazione.
- Efficienza, efficacia e sostenibilità.
- Libertà di scelta.

[...]

11. 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 nonché mediante affissione presso le autostazioni del vettore.

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).

11.1. Reclami

Busitalia e le sue controllate, sia come impresa gestore di servizi di trasporto con autobus, sia come gestore di Autostazione in Veneto e Umbria, 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 30 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 i servizi autobus. Dette tempistiche possono essere inferiori secondo quanto stabilito dai Contratti di Servizio territoriali.

Per l'invio dei reclami, è disponibile online il form dedicato "Voce del Cliente", raggiungibile dalla pagina dedicata sul sito www.fsbusitalia.it, con invio automatico all'Azienda.

Il modulo Reclami è altresì scaricabile in formato PDF ed è disponibile presso le biglietterie aziendali o gli Uffici Relazione con il Pubblico, ove presenti. Può essere consegnato presso le biglietterie aziendali o presso gli Uffici Relazione con il Pubblico, inviato agli indirizzi postali dell'Azienda di riferimento tramite invio di posta raccomandata o tramite posta elettronica certificata (PEC).

I reclami che verranno esaminati devono riportare almeno:

- i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
- 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;

per i reclami riferiti all'Autostazione: i riferimenti identificativi dell'evento verificatosi presso l'Autostazione;

- 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.

In caso di mancata risposta al reclamo o risposta ritenuta insoddisfacente, 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.

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.

B. Reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

Solo dopo aver presentato reclamo a Busitalia e nel caso in cui:

- la risposta ricevuta non risulti soddisfacente;
- oppure, siano già trascorsi, senza risposta da Busitalia, 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.

11.2. Scioperi

A norma di quanto previsto dalla L. 146/1990 modificata dalla legge 83/2000, l'azienda fornisce tempestiva comunicazione sulle modalità degli scioperi previsti. In base alla legge sopra richiamata, in caso di sciopero, è comunque garantita l'erogazione delle prestazioni indispensabili ad assicurare il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, come meglio indicati all'articolo 1, comma 2, della L. 83/2000, con un preavviso minimo non inferiore a cinque giorni e con indicazione della durata dell'astensione dal lavoro. In caso di sciopero, sono comunque garantiti tutti i servizi in partenza dalla località di origine nelle seguenti fasce orarie di garanzia:

VENETO

- Padova servizio urbano: 5:30 - 8:29 e 12:30 - 15:29
- Padova servizio extraurbano: 5:00 - 8:29 e 12:00 - 14:29

[...]

12. Rimborsi

12.1. Casistiche di rimborso/indennizzo

12.1.1. Rimborsi per disservizio – AUTOBUS/TRAM

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

La richiesta di rimborso può essere inoltrata per le seguenti fattispecie:

a. Servizi urbani:

- in caso di cancellazione o ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata rispetto all'orario vigente, superiore a 30 minuti;
- in caso di anticipi alla partenza dal capolinea superiori a 10 minuti rispetto all'orario vigente, ove non prevista corsa successiva entro 30 minuti.

b. Servizi extraurbani:

- in caso di cancellazione o ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata rispetto all'orario vigente, superiore a 60 minuti;
- in caso di anticipi alla partenza dal capolinea superiori a 10 minuti rispetto all'orario vigente, ove non prevista corsa successiva entro 60 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 e non esaustivo, calamità naturali, scioperi, eventi atmosferici, condizioni critiche della viabilità ed altre emergenze imprevedibili).

Nel caso si verifichi una delle fattispecie di cui ai punti sopra indicati (a, b), la richiesta di rimborso deve essere inoltrata, in forma scritta, tramite il modulo dedicato, presso i punti di contatto della clientela o inviata tramite PEC – entro sette giorni dal verificarsi dell'evento – ed inviando a Busitalia, avendo cura di specificare l'evento che ha generato la richiesta, la linea, la fermata di partenza e la fermata di arrivo della corsa, l'orario del servizio utilizzato e riportando nome, cognome, indirizzo, recapiti email, e allegando:

- per i titoli per cui è prevista convalida o attivazione obbligatoria:
 - per il caso di ritardo: il titolo di viaggio originale convalidato sulla corsa interessata;
 - per il caso di interruzione o anticipo nei termini descritti ai punti (a) e (b): il titolo di viaggio originale convalidato sulla prima corsa utile successiva a quella interrotta o non fruita per transito in anticipo.
- per i possessori di abbonamento valido sulla tratta interessata, copia dell'abbonamento cartaceo e codice della tessera personale, laddove prevista.

Il rimborso è pari a:

- nel caso di biglietto singolo, al prezzo del biglietto;
- nel caso di abbonamento, al prezzo giornaliero dell'abbonamento (prezzo complessivo/giorni di validità);
- nel caso di carnet biglietti, al prezzo del singolo biglietto (prezzo del carnet/numero biglietti).

Non sono riconosciuti rimborsi di importo inferiore a 4,00 euro e non sono riconosciute indennità ai possessori di titoli agevolati.

12.1.2. Rimborsi per mancato/parziale utilizzo del servizio

Il rimborso è riconosciuto solo ed esclusivamente per abbonamenti annuali non oggetto di promozioni e/o agevolazioni concesse, nei casi in cui sia documentata l'impossibilità

del titolare dell'abbonamento al suo utilizzo per le motivazioni riportate nel paragrafo dedicato.

La richiesta di rimborso deve essere inoltrata a Busitalia tempestivamente ovvero al verificarsi dell'impossibilità, documentando opportunamente la motivazione.

Il rimborso è previsto previa verifica delle motivazioni e viene corrisposto con una trattenuta a titolo di penale del 5% sul valore nominale del titolo rimborsato.

In caso di parziale utilizzo dell'abbonamento annuale, Busitalia o controllata, effettuate le necessarie verifiche, riconosce differenza tra il prezzo pagato al netto della penale ed il prezzo dovuto per l'utilizzo effettivo, quest'ultimo calcolato considerando il valore ordinario dell'abbonamento mensile per ogni mese fruito o frazioni.

La Tessera personale non è rimborsabile.

Non è prevista la sospensione dell'abbonamento.

In caso di interruzione/sospensione/modifica del servizio, sia temporanea che continuativa, per decisione degli Enti Competenti, eventuali rimborsi e relative modalità sono subordinate alle disposizioni dei suddetti Enti.

La richiesta di rimborso può essere presentata da:

- l'intestatario dell'abbonamento se maggiorenne;
- dal genitore/tutore in caso di minorenni;
- da un delegato dagli aventi diritto, fornito di delega firmata dal delegante e dal delegato e copia documento di identità in corso di validità del delegante e del delegato, quest'ultima nel caso in cui la richiesta venga effettuata tramite posta elettronica o tradizionale.

La richiesta di rimborso deve essere inoltrata in forma scritta, tramite il modulo dedicato inviato via PEC, a Busitalia, specificando nome, cognome, indirizzo, recapiti, numero tessera di riconoscimento/numero abbonamento, motivazione della richiesta e documentazione dimostrativa.

Casistiche previste per il rimborso per mancato/parziale utilizzo del servizio

Il rimborso per mancato/parziale utilizzo del servizio è riconosciuto solo ed esclusivamente per abbonamenti annuali non oggetto di promozioni e/o agevolazioni concesse, nei casi in cui sia documentata l'impossibilità del titolare dell'abbonamento al suo utilizzo.

Ai fini della verifica dell'impossibilità del titolare dell'abbonamento al suo utilizzo si specificano le casistiche previste:

- a) cambio di residenza o domicilio: il rimborso si riconosce sempre e solo a condizione della presentazione di un certificato/documento che attesti il cambio di residenza o documentazione attestante il cambio di domicilio;
- b) cambio di istituto scolastico: il rimborso si riconosce sempre e solo a condizione della presentazione di un certificato/documento che attesti l'iscrizione presso altro Istituto;
- c) rinuncia agli studi: il rimborso si riconosce sempre e solo a condizione della presentazione di un certificato che attesti il ritiro dell'iscrizione;
- d) malattia/infortunio che non consente all'abbonato di utilizzare i servizi: il rimborso si riconosce sempre e solo a condizione della presentazione di un certificato medico privo di diagnosi emesso da una struttura ospedaliera pubblica o privata, per un periodo di ricovero certificato che comprenda il periodo dell'abbonamento.

Laddove ricorra il cambio di residenza o il cambio di istituto scolastico, l'Azienda procede alla verifica/accertamento che la nuova situazione non consenta all'abbonato di fruire comunque dell'abbonamento di cui è in possesso.

12.2. Indennizzo per mancato o ritardato riscontro a reclamo

Ai sensi dell'Allegato A "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" alla 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:

- l'importo dello stesso è inferiore a 4,00 euro;
- il reclamo non è trasmesso dal Cliente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate nel paragrafo Reclami.
- il cliente ha già beneficiato di un indennizzo per mancato o ritardato riscontro relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Per i dettagli sulle modalità di corresponsione dell'indennizzo, consultare l'apposito paragrafo della Carta dei Servizi.

12.3. Risarcimento danni per responsabilità civile

Se il passeggero, durante la permanenza sui veicoli di Busitalia (o Controllata) ovvero al momento in cui vi sale o ne discende, subisce un danno alla persona in conseguenza di un incidente che sia in relazione con l'esercizio, Busitalia (o sua Controllata) ne risponde a meno che provi che l'incidente sia avvenuto per causa ad essa non imputabile.

Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore. Busitalia (o sua Controllata) risponde nei casi di perdita totale o parziale o danno durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente Busitalia (o sua Controllata) è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o il danno sia dovuto a colpa dell'Azienda.

In caso di perdita totale o parziale o danneggiamento di attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche per le persone con disabilità o a mobilità ridotta o di lesioni dei cani da assistenza utilizzati da persone con disabilità e da persone a mobilità ridotta, di cui l'Azienda è responsabile, la stessa è tenuta a rispondere ed il risarcimento comprende:

- a) il costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura per la mobilità o dei dispositivi di assistenza smarriti o danneggiati;
- b) il costo della sostituzione o del trattamento della lesione del cane da assistenza smarrito o lesionato;
- c) i costi ragionevoli della sostituzione temporanea delle attrezzature per la mobilità, dei dispositivi di assistenza, o dei cani da assistenza.

L'Azienda fornisce copertura assicurativa agli utenti dei propri servizi nei casi di:

- danno alle persone, ovvero se il passeggero, durante la permanenza sui bus, subisce un danno in conseguenza di un incidente, che sia in relazione con l'esercizio effettuato;
- danno alle cose, ovvero in caso di perdita totale o parziale o danno durante il viaggio a seguito di incidente, qualora ciò sia dovuto a colpa dell'Azienda. Agli

effetti della responsabilità, l'Azienda non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli (ad esempio, denaro contante, carte valori, oggetti d'arte e di antichità, oggetti preziosi ed assimilati).

In entrambi i casi, qualora i danni siano derivanti da fatti le cui cause possano essere con certezza riconducibili alla responsabilità dell'Azienda, saranno seguite le procedure previste dalla copertura assicurativa.

Per le modalità di risarcimento si rimanda alle informazioni pubblicate sul portale fsbusitalia.it.

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:

- per la responsabilità civile auto, ogni veicolo adibito al trasporto pubblico locale è assicurato con massimale catastrofale 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 catastrofale 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.

13. Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dei mezzi devono essere consegnati all'autista/personale viaggiante o presso le strutture aziendali dedicate.

Gli oggetti rinvenuti sono tenuti a disposizione dei legittimi proprietari nei termini di legge per il loro ritiro. 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, è necessario contattare telefonicamente gli uffici dedicati per verificare l'effettivo rinvenimento dell'oggetto smarrito. I proprietari possono contattare i recapiti indicati sul sito aziendale www.fsbusitalia.it, fornendo tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà.

L'Azienda non risponde degli oggetti lasciati incustoditi nei mezzi e nei locali aziendali.

Busitalia non è in alcun modo vincolata al ritrovamento o alla custodia dell'oggetto ricercato e non è altresì responsabile in caso di mancato o parziale rinvenimento dell'oggetto smarrito o qualora lo stesso risultasse deteriorato o non completamente corrispondente alle condizioni in cui sia stato lasciato nei mezzi.

Il servizio ha carattere di attenzione commerciale e non sostituisce quanto previsto dalla legislazione vigente in merito al rinvenimento degli oggetti smarriti (Codice civile art. 927 e seguenti).

8. 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.

Alla data di pubblicazione della presente Carta dei Servizi, le Associazioni iscritte al registro regionale, con i relativi recapiti delle sedi regionali, sono le seguenti.

ADICONSUM Veneto

Via Torino, 103 - 30172 Mestre Venezia (VE)

tel 041 5330832 - 041 5330833

e-mail veneto@adiconsum.it

sito www.adiconsumveneto.it

ADOC Veneto

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

tel 041 2433862

e-mail adocveneto@gmail.com

sito www.adocveneto.it

CASA DEL CONSUMATORE - Sezione Regionale del Veneto

Via Tommaseo, 54 - 35131 Padova (PD)

tel 328 0034458

e-mail veneto@casadelconsumatore.it

sito www.casadelconsumatoreveneto.it

FEDERCONSUMATORI Veneto

Via A. Fusinato, 34/A - 30171 Mestre Venezia (VE)

tel 041 971508

e-mail federconsveneto@federconsveneto.it

PEC federconsveneto@mlcert.it

Sito federconsveneto.it

LEGA CONSUMATORI VENETO

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

tel 0425 727691

e-mail info@legaconsumatoriveneto.it

sito legaconsumatoriveneto.it

