

CARTA DEI SERVIZI

2021

ESTRATTO

BUSITALIA VENETO

Servizio di trasporto pubblico locale  
del Bacino di Padova



# 01 La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è una pubblicazione con la quale Busitalia Veneto trasmette ai propri Clienti informazioni sui servizi offerti e sugli impegni programmatici per il miglioramento della qualità degli stessi. Nelle pagine dedicate agli Indicatori sulla Qualità del servizio vengono pubblicati i risultati conseguiti relativamente ad alcuni aspetti fondamentali dell'offerta, unitamente agli obiettivi di miglioramento, al fine di evidenziare in maniera chiara ed immediata l'evoluzione degli standard qualitativi e quantitativi del servizio.

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

Busitalia Veneto assicura ai Clienti la possibilità di presentare segnalazioni e reclami ottenendo riscontro. L'Azienda controlla altresì periodicamente il livello di soddisfazione sul servizio con indagini appropriate e ricerca il confronto con gli organismi di rappresentanza organizzata.

### Efficienza ed efficacia

Busitalia Veneto adotta il sistema degli indicatori aziendali di qualità al fine di orientare il processo di erogazione dei servizi al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia.

Gli indicatori presentati nelle pagine seguenti sono stati individuati osservando criteri e metodologie di calcolo previste da apposita procedura del Sistema di Gestione Integrato Qualità Ambiente e Sicurezza.

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



# 02 Busitalia Veneto

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, società del Gruppo FS Italiane, 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.

Busitalia Veneto

# 03 Indicatori sulla qualità del servizio

## 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 Servizio.

STANDARD DI QUALITÀ	OBIETTIVO	NOTE
<b>Regolarità e puntualità del servizio</b>		
Rispetto dei servizi minimi in caso di sciopero <sup>1</sup>	100%	Percentuale servizi minimi effettuati/programmati
<sup>1</sup> In caso di sciopero, la garanzia del servizio integrale è assicurata per tutte le corse in partenza nelle seguenti fasce orarie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizio urbano: 5:30 - 8:29 e 12:30 - 15:29</li> <li>• servizio extraurbano: 5:00 - 8:29 e 12:00 - 14:29</li> </ul>		
Continuità dei servizi	0	Giorni di interruzione/12 mesi
Regolarità di corse e percorsi	100%	Percentuale corse effettuate/programmate (esclusi casi di forza maggiore)
Puntualità corse	100%	Percentuale corse puntuali/programmate (corse puntuali: orario di partenza dal capolinea o da un nodo di interscambio con anticipo < 2 minuti o ritardo <= 5 minuti)
<b>Attenzione all'ambiente</b>		
Mezzi di nuova immatricolazione almeno EURO 6 o metano o elettrici	100%	Dall'avvio del Contratto
Mezzi classe EURO 3 o superiore	100%	Dall'avvio del Contratto
Mezzi classe EURO 4 o superiore	100%	Dal 5° anno contrattuale
Indicatore qualità ambientale <sup>2</sup>	6,365	Dal 2° anno contrattuale e valori crescenti per gli anni successivi
<sup>2</sup> Media dei punteggi assegnati ad ogni mezzo del parco in base all'alimentazione (elettrico, metano, ibrido, gasolio) e alla classe ambientale (da Euro 6 a Euro 3), punteggi che possono assumere valori da 8 a 1		

Indicatori sulla qualità del servizio

Indicatori sulla qualità del servizio

STANDARD DI QUALITÀ	OBIETTIVO	NOTE
<b>Parco mezzi</b>		
Anzianità media autobus	≤ 89,74 mesi	Dal 2° anno contrattuale
Anzianità media veicoli M1 (veicoli con massimo otto posti a sedere oltre al sedile del conducente)	≤ 48 mesi	Dal 2° anno contrattuale
Anzianità massima autobus	≤ 15 anni	
Anzianità massima tram	≤ 40 anni	
Anzianità massima veicoli M1 (veicoli con massimo otto posti a sedere oltre al sedile del conducente)	≤ 8 anni	
Mezzi dotati di video sorveglianza	100%	Dal 2° anno contrattuale
Mezzi dotati di indicatore di prossima fermata	100%	Dal 2° anno contrattuale
Mezzi dotati di wi-fi	100%	Dal 2° anno contrattuale
Tram dotati di contapasseggeri	100%	Dal 2° anno contrattuale
Autobus di nuova immatricolazione dotati di contapasseggeri	100%	Dal 2° anno contrattuale
Mezzi con manutenzione programmata	100%	
<b>Pulizia dei mezzi</b>		
Pulizia mezzi interna media	≥ 1,2	Operazioni di pulizia/giorno
Pulizia mezzi interna minima	≥ 1	
Pulizia mezzi esterna	≥ 1	Operazioni di pulizia/settimana
Disinfestazione e sanificazione interna mezzi	≥ 1	Operazioni di pulizia/15 giorni
<b>Accessibilità</b>		
Mezzi urbani idonei al trasporto di persone a ridotta capacità motoria	100%	Dal 2° anno contrattuale
Accessibilità ai servizi da parte di persone con ridotta capacità motoria <sup>3</sup>	100%	Percentuale corse accessibili/totale
Bus urbani con sistemi di annuncio delle fermate e indicatori di direzione, acustici e luminosi, atti a favorire la mobilità degli ipovedenti	100%	Dal 2° anno contrattuale
<sup>3</sup> Corse accessibili: corse con mezzi attrezzati con pedana e posto di ancoraggio e/o con supporto alla salita e discesa del passeggero.		

Indicatori sulla qualità del servizio

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

STANDARD DI QUALITÀ	OBIETTIVO	NOTE
<b>Indicatore globale</b>		
<b>Qualità effettiva del servizio di trasporto pubblico erogato</b>	≥ 0,95	Rapporto tra il corrispettivo al netto delle riduzioni per mancato rispetto degli standard di qualità e il corrispettivo di competenza calcolato su 12 mesi

# 04 Customer Satisfaction

Busitalia Veneto effettua periodicamente indagini sulla soddisfazione della clientela per i servizi del bacino di Padova.

La Customer Satisfaction ha cadenza almeno annuale ed i risultati del monitoraggio sono pubblicati sulla Carta dei Servizi e, in forma aggregata, sul Rapporto di Sostenibilità del Gruppo FS Italiane.

Nel corso del 2021 sono state pianificate due edizioni di indagini di customer satisfaction sui bacini in cui opera Busitalia Veneto. I periodi di rilevazione sono maggio (ricerca già effettuata) e novembre (in corso di programmazione). La metodologia di rilevazione è rappresentata da interviste CAPI, ovvero interviste faccia a faccia svolte da rilevatori qualificati presso le fermate principali e/o a bordo di autobus e tram.

Agli intervistati viene chiesto di valutare una serie di aspetti rappresentativi del servizio, attribuendo una valutazione in scala da 1 a 10.

Customer Satisfaction



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

