



2026

CARTA DEI SERVIZI ***Busitalia Veneto***

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

ESTRATTO PARTE GENERALE

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.

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. 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: • 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%	
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

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 emettitrici per ogni centro abitato con almeno 1.000 residenti	≥ 1	
N° rivendite o emettitrici 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	
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

4. 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

