



## **RELAZIONE ANNUALE QUALITA' DEL SERVIZIO – BUSITALIA DIREZIONE REGIONALE UMBRIA- ANNO 2017**

### **Premessa**

In applicazione dell'articolo 28.2 del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (di seguito "Regolamento"), le imprese ferroviarie sono tenute a pubblicare annualmente una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio ("Relazione sulla qualità dei servizi").

In questo contesto, con il presente documento, Busitalia Sita Nord - Direzione Regionale Umbria intende fornire informazioni sugli standard di qualità del servizio ferroviario offerto, con particolare riferimento ai seguenti elementi: informazioni e biglietti, puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico, soppressione di treni, pulizia del materiale rotabile e delle stazioni, indagine sul grado di soddisfazione della clientela, trattamento dei reclami, rimborsi e indennità, assistenza fornita alle persone con disabilità e mobilità ridotta.

Le informazioni riportate sono disponibili, anche in specifiche pubblicazioni, quali la Carta dei Servizi di Busitalia Sita Nord - Direzione Regionale Umbria, gli orari ferroviari e le regole di viaggio, nonché sul sito internet [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it).

Busitalia Direzione Regionale Umbria è certificata ai sensi delle normative di qualità UNI EN ISO 9001:2008, ambiente UNI ES ISO14001:2004 e responsabilità sociale SA8000: 2008.

### **Missione della società**

Busitalia Sita Nord, azienda del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane che si occupa prevalentemente di trasporto con autobus, sviluppa la sua attività, direttamente o tramite società controllate, in Toscana, Umbria e Veneto e, con i servizi sostitutivi, sull'intero territorio nazionale.

In Umbria, Busitalia, oltre che nel campo dei servizi su gomma, navigazione e mobilità alternativa, è attiva anche nei servizi ferroviari sulle infrastrutture ferroviarie di Umbria TPL e Mobilità S.p.A. e di RFI.

La Società svolge per conto della Regione Umbria il servizio ferroviario regionale, che si sviluppa in tutto il territorio regionale attraversando le due province e 12 importanti comuni, fino a toccare alcune località delle regioni limitrofe che costituiscono i nodi di collegamento ferroviario per l'accesso all'Umbria.

Queste le linee di collegamento:

- Sansepolcro - Umbertide - Ponte San Giovanni - Perugia;
- Perugia - Ponte San Giovanni - Terni
- Ponte San Giovanni - Ellera



I servizi pubblici di trasporto ferroviario regionale sopra citati, rispetto ai quali la Regione Umbria committente definisce i livelli di quantità e di qualità per soddisfare le necessità della collettività sulla base delle risorse finanziarie disponibili, sono gestiti dalla Direzione Regionale Umbria, nell'ambito del contratto di servizio stipulato tra Busitalia e l'Amministrazione. La Carta dei Servizi è allegata al contratto di servizio stipulato con la Regione Umbria.

Nel 2017, a seguito di provvedimenti del Gestore dell'Infrastruttura Umbria TPL e Mobilità S.p.a., l'infrastruttura ferroviaria è stata soggetta a limitazioni di velocità, indi sospesa all'esercizio ferroviario per fasi successive, e dal 13 settembre 2017 il servizio viene interamente svolto con modalità automobilistica sostitutiva. Nel corso del 2018 sono stati avviati i lavori di riqualificazione della rete ferroviaria, al fine di permettere il ripristino di una parte del servizio ferroviario nell'anno 2018.

Busitalia effettua inoltre servizi in sub-affidamento da Trenitalia sia in Umbria che in Lazio, svolti sull'infrastruttura ferroviaria nazionale; questi servizi, per i quali Busitalia assicura la trazione e che sono affidati dalle relative Amministrazioni Regionali a Trenitalia, sono regolati dai rapporti contrattuali fra Trenitalia e tali Amministrazioni committenti; pertanto, rientrando questi nel perimetro dei servizi Trenitalia, non sono oggetto della presente Relazione.

## Informazioni e biglietti

Busitalia - Direzione Regionale Umbria garantisce l'informazione sui servizi ferroviari offerti attraverso:

- la pubblicazione dell'orario ferroviario, distribuito gratuitamente presso le biglietterie e punti vendita ad ogni cambio di orario e disponibile in formato digitale sul sito [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it);
- il sito web [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it);
- gli Uffici Relazioni al Pubblico, contattabili telefonicamente al numero 075.9637637 o inviando una e-mail all'indirizzo [clienti.perugia@fsbusitalia.it](mailto:clienti.perugia@fsbusitalia.it);
- le biglietterie aziendali.

Tutti gli orari e le tariffe dei servizi Busitalia sono accessibili alle persone ipovedenti e non vedenti nelle apposite sezioni "orari web accessibile".

È inoltre possibile consultare direttamente gli orari affissi a tutte le stazioni e fermate sulle linee ferroviarie servite da Busitalia; con la temporanea sostituzione dei servizi ferroviari con autoservizi sostitutivi, gli orari di transito delle corse sono inoltre riportati nelle paline di fermata dei servizi sostitutivi, collocate sui piazzali esterni o ai bivi delle stazioni, ed individuate da apposita segnaletica.

Sul sito [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it) sono, inoltre, disponibili le informazioni di pronta utilità necessarie alla migliore organizzazione del viaggio, tra cui:



- le regole del viaggio;
- gli orari e le condizioni per il viaggio;
- le biglietterie e le rivendite
- le condizioni di accesso ed il servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità e mobilità ridotta;
- le condizioni per l'accesso di biciclette;
- interruzioni di linea, soppressione dei servizi, scioperi del personale;
- indicazioni per il recupero degli oggetti smarriti e per la presentazione di reclami.

Il personale di Busitalia a bordo dei treni e dei servizi sostitutivi fornisce informazioni alla clientela sugli orari e sui servizi, ivi compresa l'assistenza in caso di perturbazioni e ritardi ai servizi erogati; fino al settembre 2017, in presenza di servizi ferroviari, sono state inoltre assicurate le informazioni sull'andamento della circolazione ed l'assistenza in caso di criticità e perturbazioni del traffico ferroviario.

Le tariffe dei servizi ferroviari regionali e le relative condizioni e validità sono stabilite dalla Regione Umbria, quale affidatario dei servizi, e riportate nel contratto di servizio; le tariffe vigenti sono pubblicate nel sito [www.fsbitalia.it](http://www.fsbitalia.it), nei libretti orari, nonché affisse alle bacheche di stazione e sulle paline di fermata dei servizi sostitutivi.

I biglietti di corsa semplice sono di tipo a fascia chilometrica, senza indicazione delle stazioni di origine e destinazione del viaggio. I biglietti si riferiscono all'utilizzo di un singolo treno e non consentono fermate intermedie, ad esclusione di quelle eventualmente necessarie per la prosecuzione della corsa con cambio a Ponte San Giovanni.

È ammesso il rilascio a bordo del treno o dei servizi sostitutivi di biglietti a prezzo maggiorato ai viaggiatori in partenza da una stazione impresenziata o da una fermata provvista di punto vendita autorizzato che provvedano al momento della salita ad avvisare il personale del treno.

La maggiorazione di prezzo per il rilascio dei biglietti a bordo treno non viene applicata ai viaggiatori in partenza da località sprovviste sia di biglietteria, sia di punti vendita autorizzati, sia che questi ultimi risultino tutti chiusi per turno, a condizione che i viaggiatori stessi provvedano, al momento della salita, ad avvisare il personale del treno, ad eccezione della tratta di validità della tariffa "Unico Perugia".

I clienti possono acquistare i titoli di viaggio presso:

- tutti i punti vendita di Busitalia Sita Nord – Direzione Regionale Umbria;
- le biglietterie presenti nelle stazioni di Umbria TPL e Mobilità di Perugia Sant'Anna, Umbertide e Città di Castello;
- tutti i rivenditori autorizzati distribuiti sul territorio umbro (edicole, bar, tabaccherie) riconoscibili da apposito adesivo affisso nel punto vendita;
- a bordo dei treni e dei servizi sostitutivi a tariffa maggiorata;
- a bordo dei treni a tariffa ordinaria nel solo caso di partenza da località sprovviste sia di biglietteria sia di punti vendita autorizzati o nel caso in cui questi ultimi siano tutti chiusi e a condizione che il viaggiatore provveda, al momento della salita in treno, ad avvisare il personale del treno o dell'autoservizio.



Nei libretti orari sono riportati i punti vendita dei biglietti ed abbonamenti del servizio ferroviario ed i relativi giorni di chiusura.

## **Diffusione Rete di vendita**

|                                                | Consuntivo<br>2014 | Consuntivo<br>2015 | Consuntivo<br>2016 | Consuntivo<br>2017 |
|------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Rivendite                                      | 55                 | 58                 | 58                 | 53                 |
| Rivendite/km rete servita                      | 0,36               | 0,4                | 0,4                | 0,35               |
| Rivendite/comuni serviti                       | 3,93               | 4,1                | 4,1                | 3,79               |
| Corse con vendita a bordo a tariffa maggiorata | 100%               | 100%               | 100%               | 100%               |

## **Informazioni alle stazioni e a bordo del treno**

Per i servizi ferroviari in ogni stazione o fermata è presente una bacheca con l'indicazione degli orari in vigore, delle tariffe in vigore, dei servizi di biglietteria, ove presenti, ovvero delle rivendite di titoli di viaggio più vicine e del loro giorno di chiusura da turno. Sono inoltre segnalate le condizioni di accesso ai treni, di obliterazione dei titoli di viaggio e le modalità di comportamento in caso di accesso al treno in mancanza di titolo di viaggio.

Nelle principali stazioni ferroviarie sono inoltre presenti sistemi informativi relativi all'arrivo ed alla partenza dei treni; tali servizi sono forniti dal gestore dell'infrastruttura Umbria TPL e Mobilità S.p.A.

Tutti i servizi ferroviari sono presidiati da un capotreno che costituisce l'interfaccia con il cliente anche in ordine alle informazioni sui servizi disponibili a bordo, sul percorso ed orario del treno, nonché quelle relative all'andamento della circolazione.

Il capotreno svolge altresì la vendita dei titoli di viaggio a bordo secondo le condizioni vigenti e provvede alla distribuzione di orari tascabili a richiesta della clientela, nei limiti della disponibilità.

Alcuni treni dispongono di sistemi informativi audio e video all'utenza.

## **Informazioni in ordine a variazioni del programma di esercizio**

Eventuali variazioni al programma di esercizio in corso sono sottoposte preventivamente all'Ente committente per l'approvazione.

Le variazioni sono comunicate ai clienti con congruo anticipo tramite il sito internet aziendale, la pubblicazione di opuscoli informativi, avvisi a bordo dei treni e nelle



stazioni. In alcuni casi sono emessi anche comunicati stampa trasmessi ai mass media.

Anche gli eventuali scioperi proclamati e le iniziative istituzionali intraprese sono oggetto di informazione tempestiva con i mezzi sopra citati.

Parimenti, Busitalia informa tempestivamente la clientela sulle eventuali modifiche improvvise riguardanti il servizio erogato (interruzioni accidentali, cause di forza maggiore) e le modalità di erogazione del servizio ivi compresa l'attivazione di servizi sostitutivi.

I provvedimenti di riduzione di velocità imposti dal Gestore dell'Infrastruttura nel luglio 2018 hanno determinato la revisione degli orari dei servizi, comunicati alla clientela mediante affissioni nelle stazioni e sui treni, nonché sul sito aziendale.

## **Puntualità dei treni, principi generali in caso di perturbazioni del traffico, soppressione di treni**

La circolazione dei treni viene seguita in tempo reale dalla Sala operativa aziendale.

In caso di criticità, la Sala operativa attiva il flusso di comunicazione per l'informazione alla clientela.

I risultati dei fattori fondamentali del servizio (puntualità, anomalie di circolazione, ecc.) sono oggetto di analisi quotidiana e di incontri periodici, anche con il Gestore dell'Infrastruttura, per risolvere le criticità ricorrenti (ad es. orario, turni del personale e del materiale rotabile) nella logica del miglioramento continuo.

Le tabelle seguenti riportano i valori della puntualità e delle soppressioni per il 2015, 2016 e 2017 (fino al 12 settembre).

### **Puntualità e Regolarità**

|                                  | Consuntivo<br>2015 | Consuntivo<br>2016 | Consuntivo<br>2017 |
|----------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Corse in orario                  | 34,7%              | 37,8%              | 39,5%              |
| corse con ritardo >1' e<br><=5'  | 35,78%             | 29,8%              | 26,5%              |
| corse con ritardo >5' e<br><=15' | 24,8%              | 24,5%              | 22,5%              |
| corse con ritardo >15'           | 4,7%               | %                  | 11,5%              |
| km percorsi / km<br>programmati  | 100,00%            | 99,90%             | 99,60%             |

L'attuale andamento degli indicatori di puntualità del servizio ferroviario è legato a limitazioni derivanti dall'uso dell'infrastruttura ferroviaria verificatesi con crescente incidenza dal 2015 al 2017 come di seguito sintetizzato:

- interruzione della tratta Terni - Sangemini - Massa Martana (intero anno 2015);
- riduzioni di velocità a 50 km/h sulla tratta Umbertide – Sansepolcro (anno 2015);



- interruzione della tratta Umbertide - Città di Castello dal settembre 2015 ad oggi;
  - indisponibilità dei binari di circolazione nella stazione di Perugia Ponte San Giovanni (dal 2015);
- introduzione di misure mitigative imposte da ANSF a partire da settembre 2016 (velocità massima 50 km/h – 70 km/h, fermate in corrispondenza di PL senza barriere ecc);
- interruzione della tratta Perugia Ponte San Giovanni – Perugia S.Anna dal febbraio 2017;
  - riduzione della velocità a 50 km/h con ulteriori limitazioni inferiori per condizioni dell'armamento dal luglio 2017;
  - sospensione totale della circolazione ferroviaria e sostituzione con autoservizi sostitutivi imposta dal Gestore dell'Infrastruttura UM TPL dal 13 settembre 2017.

I dati di puntualità sono relativi al periodo di effettuazione dei servizi ferroviari (fino al 12 settembre 2017) e considerano l'arrivo a fine corsa del servizio ferroviario, indipendentemente dal fatto che una porzione dello stesso sia effettuata con servizi automobilistici sostitutivi; ove la parte terminale del servizio sia stata resa con servizio automobilistico, il dato si riferisce all'arrivo nella stazione di trasbordo dal servizio ferroviario a quello automobilistico.

Il calcolo del rapporto fra km resi rispetto a quelli programmati è effettuato indipendentemente dalle modalità di effettuazione del servizio (modalità ferroviaria o autoservizio sostitutivo).

In caso di criticità, connesse a perturbazioni della circolazione, vengono garantiti i servizi di assistenza previsti dal Regolamento (CE) n.1371/2007, quali ad esempio:

- informazioni in tempo reale sulla criticità in corso;
- riprogrammazione del viaggio con proseguimento su altro treno;
- utilizzo di mezzi sostitutivi laddove necessario.

L'elenco delle fasce di garanzia in caso di sciopero è specificato sulla Carta dei Servizi. Prima di ciascuno sciopero l'Impresa informa tempestivamente la propria clientela mediante avvisi a bordo e nelle stazioni, nonché comunicazioni agli organi di stampa. Per informazioni in caso di sciopero o perturbazioni gravi alla circolazione è disponibile il numero telefonico dell'Ufficio Relazione al Pubblico e delle biglietterie di stazione.

## **Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni**

I servizi di pulizia di convogli di Busitalia sono svolti da imprese selezionate mediante procedure di gara europee.

Il Gestore dell'Infrastruttura assicura la pulizia delle stazioni e degli impianti, di specifica competenza, mediante imprese selezionate sulla base di procedure di gara europee.

La pulizia segue un programma di interventi effettuati nell'impianto di riferimento e con appositi interventi durante le soste nelle stazioni di origine o fine servizio.



L'Azienda effettua controlli programmati, secondo la propria procedura, per assicurare la rispondenza delle prestazioni rese agli standard previsti.

Tutti i veicoli circolanti nel periodo estivo sono dotati di sistema di climatizzazione.

Il ricambio di aria, come previsto dalle norme internazionali in materia, avviene mediante sistemi di climatizzazione con una commistione di aria proveniente dall'esterno ed una parte di aria di ricircolo.

Gli autobus utilizzati per la produzione dei servizi sostitutivi sono sottoposti a pulizia interna ed esterna nel proprio impianto di riferimento utilizzando sia personale interno che personale di imprese esterne; i controlli programmati per la conformità delle prestazioni di pulizia sono effettuati secondo procedura aziendale; tutti i mezzi impiegati nel periodo estivo sono dotati di impianti di climatizzazione.

## **Indagine sul grado di soddisfazione della clientela**

Tenuto conto della temporanea chiusura per manutenzione straordinaria dell'infrastruttura ferroviaria gestita da Umbria TPL e Mobilità Spa avvenuta a settembre 2017, con prevista riapertura a settembre 2018, e della conseguente effettuazione del servizio con autobus sostitutivi, per l'anno 2017 non si è proceduto all'effettuazione dell'indagine di Customer Satisfaction.

## **Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio**

La gestione dei reclami offre un'occasione preziosa per dialogare e rispondere alle aspettative e alle esigenze dei clienti.

Busitalia - Direzione Regionale Umbria dispone di due Uffici Relazioni con il Pubblico, a Perugia e a Terni, riservati ai rapporti diretti con i clienti per informazioni, segnalazioni, reclami, suggerimenti o oggetti smarriti.

I clienti possono contattarli ai seguenti recapiti:

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DI PERUGIA

Strada Santa Lucia 4

tel. 075 9637637

[clienti.perugia@fsbusitalia.it](mailto:clienti.perugia@fsbusitalia.it)

lun - ven 7.30 - 19.30 sab 7.30 - 14.00

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DI TERNI

P.le della Rivoluzione Francese

tel. 0744 492703

[clienti.terni@fsbusitalia.it](mailto:clienti.terni@fsbusitalia.it)

lun - ven 8.00-14.00 15.00-18.00





I clienti possono trasmettere richieste, reclami o suggerimenti anche attraverso il sito internet [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it), compilando l'apposito form "Voce del cliente" presente nella sezione "Clienti".

Busitalia Sita Nord si impegna ad evadere tutte le richieste e a motivare la propria risposta entro 30 giorni dalla data del ricevimento (nei casi di particolare complessità al massimo entro 90 giorni dalla data di ricezione del reclamo, dandone comunque avviso al cliente).

In ogni caso verranno fornite, telefonicamente, risposte brevi per qualsiasi situazione, ove ciò risulti possibile.

Nel periodo 1 gennaio – 12 settembre 2017 (ante sospensione totale del servizio ferroviario e sostituzione con autoservizi) sono pervenuti 56 reclami relativi al servizio ferroviario, tutti evasi entro i 30 giorni. Le principali motivazioni di reclamo fanno capo a: puntualità (35,7%) e regolarità del servizio (14,3%).

Le regole relative a rimborsi/indennità sono riportate nella Carta dei Servizi disponibile sul sito internet [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it).

## **Assistenza fornita alle persone con disabilità e mobilità ridotta**

Busitalia offre i propri servizi a tutti i cittadini assicurando parità di trattamento e favorisce l'accessibilità ai servizi di trasporto prestati a tutti i cittadini con mobilità ridotta.

Le biglietterie, i servizi di assistenza alla clientela ed i punti di vendita forniscono alle persone con disabilità e mobilità ridotta tutte le informazioni in merito a:

- servizi e dotazioni di bordo;
- condizioni di accesso, agevolazioni e tariffe praticate;
- accessibilità delle stazioni e dei treni;
- assistenza a bordo e nelle stazioni.

L'Azienda compie tutti i possibili sforzi al fine di garantire il diritto di trasporto alle persone con disabilità e mobilità ridotta, nei limiti imposti dalla infrastruttura ferroviaria e dalle stazioni (di competenza del Gestore dell'infrastruttura) e del materiale rotabile attualmente in dotazione.

Per facilitare l'accesso alle persone disabili o con mobilità ridotta su ogni carrozza vengono riservati due posti ai soggetti appartenenti alle categorie deboli.

Alcuni treni sono dotati di piani di accesso ribassati e pedane per la salita/discendenza dei disabili.

Sui treni il servizio di assistenza alle persone disabili e con mobilità ridotta si può attivare telefonando, almeno 24 ore prima della partenza, alla biglietteria "La vecchia stazione" – tel. 075.5754046 aperta dal lunedì al venerdì 7.00 -19.00 e il sabato 7.00 -14.00.





Nelle stazioni presidiate da agenti del Gestore dell'infrastruttura, l'assistenza a terra è stata assicurata dal personale di Umbria TPL e Mobilità S.p.A.

Tutti gli orari e le tariffe dei servizi Busitalia sono accessibili sul sito [www.fsbusitalia.it](http://www.fsbusitalia.it) alle persone ipovedenti e non vedenti nelle apposite sezioni "orari web accessibile".