



RELAZIONE ANNUALE QUALITA' DEL SERVIZIO – BUSITALIA DIREZIONE REGIONALE UMBRIA- ANNO 2016

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.

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.

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;
- il sito web 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;
- 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".

Dal sito è altresì possibile accedere alla sezione "Treni in tempo reale" (servizio fornito dal gestore dell'infrastruttura Umbria TPL e Mobilità S.p.A.) che consente di conoscere in ogni momento la posizione reale dei treni in circolazione, con informazioni dettagliate sugli eventuali scostamenti tra orario programmato e orario effettivo.

È inoltre possibile consultare direttamente gli orari affissi a tutte le stazioni e fermate sulle linee ferroviarie servite da Busitalia.

Sul sito 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 fornisce informazioni alla clientela sugli orari e sui servizi dei treni, sull'andamento della circolazione ed 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.fsbusitalia.it, nei libretti orari, nonché affisse alle bacheche di stazione.

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 treno a Ponte San Giovanni.

È ammesso il rilascio a bordo del treno 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 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.

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 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
Rivendite	55	58	58
Rivendite/km rete servita	0,36	0,4	0,4
Rivendite/comuni serviti	3,93	4,1	4,1
Corse con vendita a bordo a tariffa maggiorata	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.



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 2014, 2015 e 2016.

Puntualità e Regolarità

	Consuntivo 2014	Consuntivo 2015	Consuntivo 2016
Corse in orario	41,91%	34,7%	37,8%
corse con ritardo >1' e <=5'	39,24%	35,78%	29,8%
corse con ritardo >5' e <=15'	17,34%	24,8%	24,5%
corse con ritardo >15'	1,50%	4,7%	8,3%
km percorsi / km programmati	99,74%	100,00%	99,90%

L'attuale andamento degli indicatori di puntualità del servizio ferroviario è legato a limitazioni derivanti dall'uso dell'infrastruttura ferroviaria verificatesi negli anni 2015 e 2016 conseguenti a:

- interruzione della tratta Terni - Sangemini - Massa Martana (intero anno 2015);
- riduzioni di velocità 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, fermate in corrispondenza di PL senza barriere ecc).

I dati di puntualità sono relativi ai servizi ferroviari nella loro interezza, compresa la porzione effettuata con servizi automobilistici sostitutivi.

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.

Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

Per monitorare la soddisfazione dei propri clienti nel 2016, Busitalia – Direzione Regionale Umbria ha effettuato dal 27 maggio all'8 giugno l'indagine di customer satisfaction, svolta con modalità quantitativa dalla società Mediatica.

Nei servizi ferroviari sono state effettuate 400 interviste, somministrate con interviste personali in autocompilazione.

Di seguito sono indicate le percentuali di soddisfazione dei clienti sui vari fattori oggetto di monitoraggio, calcolate sulla base di un punteggio da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (pienamente soddisfatto), calcolate al netto delle mancate risposte e considerando soddisfatti coloro che hanno espresso un giudizio pari o superiore a 6/10:

Sicurezza	77,8%
Regolarità e organizzazione	66,4%
Integrazione modale	60,3%
Pulizia	47,4%
Comfort	70,9%
Attenzione all'ambiente	64,8%
Comportamento del personale	88,8%
Servizio commerciale	79,6%
Informazioni alla clientela	81,4%

Gli intervistati sono prevalentemente di sesso femminile (56,5%) e di età non superiore a 18 anni (29,8%) o compresa tra 19 e 25 anni (30,2%).



Il 58,2% degli intervistati utilizza il servizio ferroviario prevalentemente per andare a scuola o all'università e il 28,0% per andare al lavoro.

Il 32,8% si avvale del servizio pubblico più di 5 giorni alla settimana, il 29,8% da 3 a 5 giorni alla settimana, usufruendo prevalentemente dell'abbonamento (50,2%), con preferenza per l'abbonamento annuale scolastico (24,5%); il biglietto di corsa semplice viene utilizzato dal 45,2% degli intervistati.

Il servizio di trasporto ferroviario in Umbria nel 2016 registra una valutazione media «overall» pari a 6,65 con il 76,6% di soddisfatti.

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 9 637 637

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 402900

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**, 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 2016 sono pervenuti 44 reclami relativi al servizio ferroviario, tutti evasi entro i 30 giorni. Le principali cause di disservizio oggetto di reclamo sono state puntualità (68,2%) e pulizia (9,1%).

Le regole relative a rimborsi/indennità sono riportate nella Carta dei Servizi disponibile sul sito internet 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/discesa 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 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 alle persone ipovedenti e non vedenti nelle apposite sezioni "orari web accessibile".