



CARTA DEI SERVIZI 2011

VENETO

PADOVA | SERVIZIO EXTRAURBANO

 **BUSITALIA**
NORD

GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

VERSIONE INTEGRALE

Carta dei Servizi BUSITALIA - SITA Nord S.r.l.
anno 2011 | Servizio extraurbano di Padova

CDS VPE 11 A

Il contenuto di questo documento è di proprietà di BUSITALIA - SITA Nord S.r.l.
e non può essere prodotto o divulgato a terzi senza autorizzazione.
L'Azienda tutelerà i propri diritti a norma di legge.

- 3** Introduzione
- 4** La Carta dei Servizi
- 6** BUSITALIA - SITA Nord S.r.l. in Veneto
- 8** Servizio extraurbano di Padova: l'offerta
- 12** Indicatori di qualità del servizio: risultati ed obiettivi
- 16** Indagine sulla soddisfazione dei Clienti
- 18** Andamento degli indicatori del servizio
- 21** Canali di comunicazione
- 22** Guida al servizio - Norme di viaggio

Introduzione

BUSITALIA – SITA Nord s.r.l. è la Società di trasporto pubblico locale interamente di proprietà di Ferrovie dello Stato Italiane, alla quale sono state conferite tutte le attività di SITA S.p.A.* esercitate in Veneto e Toscana; la Società supporta altresì Trenitalia nell'organizzazione dei servizi sostitutivi di corse ferroviarie ovunque realizzati.

Nella scelta del nome **"BUSITALIA – SITA Nord s.r.l."**, innovazione e tradizione trovano un perfetto connubio: **BUSITALIA**, la componente originale della nuova denominazione; **SITA**, lo storico nome della Società e **Nord**, l'identificazione territoriale dell'area in cui gran parte dei servizi sono erogati. Innovazione e tradizione insieme per offrire un nuovo modo di proporre servizi con autobus, seguendo logiche ed ambiti operativi con una connotazione nazionale e con una naturale vocazione al trasporto integrato ferro – gomma.

I caratteristici autobus che da decenni solcano le strade di Veneto e Toscana con la storica livrea "SITA" lasceranno quindi presto spazio ad autobus con scritta "BUSITALIA - SITA Nord", in modo da richiamare nei viaggiatori l'immediata riconoscibilità data dall'appartenenza ad un grande gruppo industriale italiano e la storica professionalità che caratterizza da sempre il personale già in forza a SITA S.p.A..

BUSITALIA – SITA Nord conta circa 1.000 dipendenti, 700 autobus, 33 milioni di km percorsi ed oltre 22 milioni di passeggeri trasportati (dati 2010).

* Nel maggio 2011 si è perfezionata l'operazione di scissione di SITA S.p.A. in due società operative, una di proprietà di Ferrovie dello Stato Italiane, appunto **BUSITALIA – SITA Nord s.r.l.**, l'altra di proprietà dell'ex socio privato.

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è una pubblicazione con la quale BUSITALIA - SITA Nord trasmette ai propri Clienti informazioni sui servizi e gli impegni programmatici per il miglioramento dell'offerta.

Nella sezione dedicata agli Indicatori del Servizio vengono pubblicati i risultati conseguiti per 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 - SITA Nord 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 - SITA Nord hanno uguali diritti senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche, condizioni psicofisiche e sociali. In base a questo principio, BUSITALIA - SITA Nord assicura la mobilità della collettività, anche delle categorie più deboli, secondo le determinazioni degli Enti Affidanti.

Continuità del servizio

BUSITALIA - SITA Nord garantisce un servizio continuo e regolare tutti i giorni dell'anno, 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 - SITA Nord 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 - SITA Nord 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 (sia sui mezzi di trasporto che presso le strutture), anche per qualsiasi variazione programmata del servizio.
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi.

IL CODICE ETICO

Il Codice Etico del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane rappresenta lo strumento attraverso il quale il Gruppo definisce le proprie responsabilità ed impegni etico sociali verso gli attori interni (azionisti, management, personale dipendente) ed esterni (clienti, fornitori attuali e potenziali, finanziatori, creditori, Istituzioni pubbliche e collettività).

Tale documento, disponibile integralmente sul sito internet della nostra Società, è costituito perciò da un sistema di regole etiche che consente al Gruppo di svolgere il suo ruolo responsabilmente, producendo servizi di qualità ai minori costi possibili per la collettività e favorendo la costruttiva partecipazione della pluralità di soggetti coinvolti.

BUSITALIA - SITA NORD S.r.l. in Veneto

Questa è la Carta dei Servizi di BUSITALIA - SITA Nord dedicata alle attività che l'Azienda svolge in Veneto, in particolare per il servizio extraurbano di Padova.

BUSITALIA - SITA Nord stampa 15.000 copie della Carta dei Servizi relativa al servizio extraurbano di Padova, che viene prodotta in versione integrale ed in estratto. E' distribuita gratuitamente presso le sedi aziendali e le biglietterie, è consultabile a bordo degli autobus e sul sito internet www.sitabus.it (fino all'attivazione del nuovo portale di BUSITALIA - SITA Nord).

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

BUSITALIA - SITA Nord ha ereditato da SITA un Sistema Qualità certificato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008, grazie al quale opera con sistemi ottimizzati per perseguire la massima efficienza del servizio, attua un miglioramento pianificato attraverso il continuo controllo di indici legati ad aspetti significativi del servizio ed al processo di erogazione, presidia la crescita degli standard qualitativi e la continua soddisfazione del Cliente, promuove il coinvolgimento di tutto il personale in merito al controllo delle attività ed al perseguimento degli obiettivi aziendali.

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".

DATI AL 31/12/2010

BUSITALIA - SITA NORD | VENETO

Autobus	408
Autobus di TPL*	403
Km percorsi totali	20.674.379
Km percorsi TPL*	20.400.255
Personale	522

* trasporto pubblico locale

BUSITALIA - SITA NORD | SERVIZIO EXTRAURBANO DI PADOVA

Km percorsi	14.464.758
Autobus	271
Età media del parco bus	9 anni
Personale	363
- viaggiante	314
- a terra ed officina	49
Passeggeri trasportati	11.883.000
Linee ordinarie	53
Km di rete ordinaria	1.019
Linee stagionali	9
Km di rete stagionale	359
Fermate	2.766
Corse in un giorno feriale	1.835
Corse annue	498.867
Ente affidante	Provincia di Padova
Comuni serviti	154

RIFERIMENTI NORMATIVI REGIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI

- Legge Regionale n. 25 del 30/10/1998, art. 23.
- Contratto di Servizio con l'Ente Affidante Provincia di Padova del 26/02/2001.

Servizio extraurbano di Padova: l'offerta

LINEE ORDINARIE (AL 31/12/2010)

- 801 Cavarzere - Padova con dir. Rottanova - Agna dev. Correzzola
- 801/9 Bagnoli - Anguillara - Agna - Piove di Sacco
- 802 Cantarana - Correzzola - Piove di Sacco - Padova
- 803 Piove di Sacco - Campagnola - Padova
- 803/1 Padova - Legnaro Agripolis Univ.
- 804 Cà Bianca - Cive - Piove di Sacco - Padova, dev. Correzzola
- 805 Padova - Piove di Sacco - Chioggia - Sottomarina
- 806 Este - Arquà Petrarca - Galzignano - Torreglia - Padova con dir. Monselice
- 807 Pozzonovo - Pernumia - Battaglia - Padova dev. Monselice
- 808 Badia Polesine - Masi - Este - Padova con dev. Bresega
- 809 Badia Polesine - Castelbaldo - Casale di Scodosia - Este - Padova
- 810 Lendinara - Este - Padova con dev. Vighizzolo
- 811 Vighizzolo - Carceri - Este - Padova
- 812 Cavazzana - Lusina - Barbana - S. Elena - Este - Padova
- 813 Montagnana - Este - Padova, dev. Megliadino S. Fidenzio
- 813/2 Este - Casale di Scodosia - Montagnana
- 815/1 Montegrotto - Abano - Padova - Venezia - Tessera Aeroporto
- 815/2 Venezia - Zona Industriale - Padova
- 815/3 Venezia - Mestre Piazza Barche - Zona Ind.le - Padova
- 816 Rovigo - Solesino - Monselice - Padova
- 817 Noventa V.na - Vò - Teolo - Padova con dev. Castelnuovo e Montemerlo
- 817/3 Padova - Treponti di Teolo - Rovolon
- 818 Valbona - Vò - Teolo - Padova con dev. Montemerlo
- 819 Barbarano - Bastia - Padova con dev. Rovolon e dir. Vò
- 820 Cervarese S.C. - Fossona - Montemerlo - Bressano - Padova
- 821 Bassano FS - Cittadella - Padova
- 821/7 Padova - Limena Peep

- 821/8 Piazzola - Campo S. Martino - Cittadella
- 824 Mussolente - Cittadella - Padova
- 826 Padova - Veggiano - Montegaldella - Cervarese S.C. con dev. S.Maria di Veggiano
- 829 Cittadella - Tombolo - Villa del C. - S.Giorgio P. - Padova con dev. Cavino
- 831 Camisano - Mestrino - Padova
- 831/5 Villaguattera - Bosco di Rubano - Rubano - Padova con dir. Mestrino
- 833 Agna - S. Siro - Conselve - Tribano - Pozzonovo - Monselice - Este con dir. Anguillara e S. Cosma
- 834 Agna - Candiana - Conselve - S. Pietro Vim. - Pernumia - Monselice - Este con dir. Bagnoli e Due Carrare
- 835 Agna - Candiana - Padova con dir. Brusadure e dev. Cristo e Ronchi
- 836 Trebaseleghe - Borgoricco - Padova con dev. S. Michele B.
- 836/1 Reschigliano - Borgoricco - Camposampiero
- 837 Mirano - Caltana - Pianiga - Vigonza - Padova
- 838 Cittadella - Onara - Arsego - Tavo - Padova, dev. Cavino
- 838/2 Cittadella - Villa del Conte - Marsango - Arsego
- 840 S. Pietro in Gù - Camisano - Villafranca - Padova con diramazione Piazzola
- 840/2 Padova - Villafranca - Campodoro - Piazzola Istituto
- 841 Borgoricco - Zeminiana - Villanova - Padova
- 842 Este - S. Elena - Solesino - Cavarzerane
- 843 Cervarese - Bastia - Vò - Lozzo - Cinto - Este con dev. Valnogaredo e Rovolon
- 844 Orgiano - Sossano - Campiglia - Valbona - Este
- 845 Padova - Camisano - Monteberico
- 846 Cologna V. - Noventa V.na - Este
- 846/1 Este - Vescovana - Rovigo
- 847 B. Polesine - Castelbaldo - Casale di Scodosia - Montagnana
- 860 Treviso - Noale - Padova
- 860/1 Padova - Vigonza - Murelle - Caselle
- 862 Agna - Bagnoli - Padova con dir. Anguillara e dev. Olmo
- 862/8 Anguillara - Conselve - Due Carrare - Albignasego - Abano Istituti
- 863 Due Carrare - Maserà - Padova con dev. Bertipaglia
- 866 Cavarzere - Zona Industriale - Padova con dir. Rottanova
- 866/9 Padova - Zona Industriale
- 870 Bojon - Campagna Lupia - Fossò - Padova
- 871 Padova - Saonara - Bojon - Lova con dir. Piove di S. e dev. Celeseo
- 871/6 Bojon - Saonara - Olmo Quadr. - Riviere - Padova con dir. Piove di S. e dev. Celeseo
- 873 Stra - Noventa Padovana - Padova

- 874 Cittadella - Carmignano - Piazzola - Padova (dev. Villafranca)
- 876 Rosara - Corte - Piove di Sacco - Padova
- 880 Vicenza - Grisignano - Padova
- 898/2 Zeminiana - Villanova - Camposampiero
- 898/3 Noale - Massanzago - Camposampiero
- 8101 S.Giorgio P. - Arsego - Busiago - Campo S.Martino - Piazzola con dev. S. Maria di Non
- 8102 Abano Istituti - Montemerlo - Teolo - Vò con dir. Cervarese e Cinto Euganeo
- 8103 Abano Istituti - Cervarese - Bastia - Vò

LINEE STAGIONALI

- 053 Badia - Castelbaldo - Este - Sottomarina (estiva)
- 058 Venezia - Padova - Asiago - Cima Verena (estiva)
- 061 Padova - Jesolo (estiva)
- 072 Piazzola - Arsego - Camposampiero - Jesolo (estiva)
- 088 Padova - Conselve - Sottomarina (estiva)
- 089 Este - Solesino - Anguillara - Sottomarina (estiva)
- 081 Venezia - Padova - Asiago - Cima Verena (invernale)

La rete di trasporto esercitata da BUSITALIA - SITA Nord è in via di ridefinizione a seguito delle minori risorse per il 2011 messe a disposizione dal bilancio regionale. L'Ente Affidante, la Provincia di Padova, ha stabilito alcuni interventi di riassetto delle linee da attuarsi per fasi nel corso del 2011.

I TITOLI DI VIAGGIO

I nostri titoli di viaggio sono rappresentati da:

- Biglietto di corsa semplice da acquistare a terra o a bordo con un sovrapprezzo;
- Abbonamenti delle seguenti tipologie:
 - Settimanale "6 giorni" valido dal Lunedì al Sabato.
 - Mensile "26 giorni" studenti e lavoratori (non vale la Domenica).
 - Mensile "26 giorni" integrato servizio extraurbano + urbano di Padova, per studenti e lavoratori residenti nei Comuni convenzionati.
 - Mensile ordinario "30 giorni".
 - Mensile agevolato "30 giorni" per pensionati e invalidi (L.R. 19/1996).
 - Annuale per studenti (vale 10 mesi: da Settembre a Giugno).
 - Annuale per lavoratori (vale 12 mesi).

Gli abbonamenti devono essere sempre accompagnati dalla Tessera di riconoscimento, valida 3 anni e rilasciata dalla nostra Sede al costo vigente previa domanda da presentare presso le biglietterie con una foto tessera e copia di un documento di identità.

Per gli abbonamenti agevolati è necessario presentare la Tessera Regionale di Agevolazione Tariffaria rilasciata dalla Provincia.

Le condizioni di utilizzo di biglietti e abbonamenti sono riportate nelle Norme di viaggio, presenti a bordo degli autobus, nel libretto orari e sul nostro sito internet.

I PUNTI VENDITA

- N° 57 biglietterie per abbonamenti e biglietti.
- N° 408 punti vendita per soli biglietti.
- N° 5 biglietterie e n° 60 punti vendita, gestiti dalle Società La Marca di Treviso e FTV di Vicenza, per la vendita dei titoli di viaggio per le linee in pool Padova - Treviso e Padova - Vicenza.

Indicatori di qualità del servizio: risultati ed obiettivi

INDICATORI VARIABILI

OBBIETTIVO
2010:

RISULTATO
2010:

OBBIETTIVO
2011:

PUNTUALITÀ

	OBBIETTIVO 2010:	RISULTATO 2010:	OBBIETTIVO 2011:
Corse in orario	93,3%	92,05%	93,3%
Corse con ritardo tra 15' e 30'	5,5%	6,26%	5,5%
di cui corse con ritardo tra 15' e 30' per cause interne	0,01%	0,01%	0,01%
Corse con ritardo oltre 30'	1,2%	1,69%	1,2%
di cui corse con ritardo oltre 30' per cause interne	0,01%	0,02%	0,01%

Sugli orari di partenza è tollerato il ritardo fino a 10 minuti per le corse che devono garantire la prosecuzione di servizi in coincidenza.

REGOLARITÀ COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

	OBBIETTIVO 2010:	RISULTATO 2010:	OBBIETTIVO 2011:
Corse effettuate/corse programmate (esclusi scioperi ed eventi di forza maggiore)	100%	100%	100%
N° mezzi di scorta disponibili nelle ore di punta	24	24	24
N° mezzi attrezzati per riparazione guasti in linea	2	2	2

DISTANZA MEDIA FERMATE

	OBBIETTIVO 2010:	RISULTATO 2010:	OBBIETTIVO 2011:
Km rete/ n° fermate	0,749	0,749	0,749

DIFFUSIONE RETE DI VENDITA

	OBBIETTIVO 2010:	RISULTATO 2010:	OBBIETTIVO 2011:
N° rivendite	529	530	530
N° rivendite/km rete	0,52	0,52	0,52
N° rivendite/Comuni serviti	3,4	3,4	3,4

INDICATORI VARIABILI

OBIETTIVO
2010:

RISULTATO
2010:

OBIETTIVO
2011:

ETÀ DEI MEZZI

Bus con meno di 12 anni di età	82,5%	82,3%	78,2%
Bus con meno di 5 anni di età	7,1%	7,0%	7,7%

INCIDENTALITÀ DEI MEZZI

Sinistri passivi/milioni bus Km	6,8	6,2	6
Sinistri passivi/n° corse annue	1 ogni 5.000 corse	1 ogni 5.605 corse	1 ogni 5.700 corse
Sinistri passivi con gravi danni alle persone/milioni bus Km	0	0	0

I sinistri passivi sono quelli con responsabilità di BUSITALIA - SITA Nord avvenuti durante lo svolgimento del servizio di linea.

AFFIDABILITÀ DEL PERSONALE DI GUIDA

Autisti con più di 3 anni di guida	93%	90%	90%
------------------------------------	-----	-----	-----

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Mezzi con motore a scarico controllato EURO 2 e superiori	88,5%	87,8%	89,7%
Utilizzo "gasolio bianco"	0%	0%	0%
Utilizzo gasolio a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%

AFFOLLAMENTO MEDIO DELLE CORSE

Posti offerti totali x km prodotti/ viaggiatori x km	5,8	6,1	5,8
Posti offerti seduti x km prodotti/ viaggiatori x km	3,6	3,9	3,6

Il rilevamento dell'offerta e della domanda viene effettuato con frequenza annuale per l'invio alla Provincia di Padova dei dati relativi alle percorrenze effettuate, ai posti offerti ed ai viaggiatori trasportati.

RISCONTRO ALLE SEGNALAZIONI DEI CLIENTI

Risposte entro 10 giorni lavorativi	100%	100%	100%
Tempo medio di risposta (giorni lavorativi)	5 giorni	7,2 giorni	5 giorni

OBIETTIVO
2010:

RISULTATO
2010:

OBIETTIVO
2011:

TEMPESTIVITÀ DELLE INFORMAZIONI

	OBIETTIVO 2010:	RISULTATO 2010:	OBIETTIVO 2011:
Tempo medio di attesa per informazioni telefoniche	1'	1'	1'
Tempo minimo preavviso per variazioni programmate del servizio	3 giorni	3 giorni	3 giorni

Il preavviso minimo sugli scioperi è invece di 5 giorni.

COPERTURA GIORNALIERA DEL SERVIZIO

La copertura giornaliera è di 18 ore e 50 minuti nei giorni feriali (la prima corsa parte alle 5.30 e l'ultima corsa arriva alle ore 0.20 del mattino).

Servizio con orario ridotto (solo alcune autolinee) nei giorni di Natale, Capodanno e 1° Maggio.

Servizi essenziali garantiti in caso di sciopero: il servizio integrale è assicurato per tutte le corse in partenza nelle fasce orarie 5.00 - 8.29 e 12.00 - 14.29.

L'Azienda si impegna a dare un'informazione tempestiva e capillare dell'effettuazione degli scioperi e delle corse garantite.

PULIZIA DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE

La frequenza media relativa alla pulizia ordinaria dei mezzi è di 1,5 volte al giorno mentre quella radicale è di 1,3 volte al mese.

La frequenza di pulizia degli impianti di servizio è di 1 volta al giorno.

RETE DI VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO

100% Corse con vendita biglietti a bordo nelle fermate intermedie.

MEZZI

100% Manutenzioni programmate

Tutte le operazioni di manutenzione vengono eseguite a cadenze fisse con determinati intervalli chilometrici in base alla percorrenza effettiva dei veicoli, al fine di ridurre al minimo gli imprevisti.

CLIMATIZZAZIONE

100% Mezzi climatizzati.

FACILITAZIONI PER LE CATEGORIE PIÙ DEBOLI

100% Autobus dotati, vicino alla porta anteriore, di targhetta che individua due posti riservati ad invalidi, persone con difficoltà motorie ed anziani.

PRESENTABILITÀ E RICONOSCIBILITÀ DEL PERSONALE

100% Autisti dotati di cartellino di riconoscimento con foto e numero di matricola.

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La nostra Sede effettua il monitoraggio della soddisfazione del Cliente (vedi dettagli dell'indagine).

Indagine sulla soddisfazione dei Clienti

Le valutazioni dei Clienti sui diversi aspetti del servizio rappresentano uno degli strumenti principali di misurazione delle performance aziendali.

Grazie alle rilevazioni effettuate a bordo nei mesi da febbraio a maggio 2011, l'indagine sulla soddisfazione dei Clienti del servizio extraurbano di Padova ha permesso di raccogliere 2.325 questionari compilati.

Per ogni fattore del servizio presentiamo le seguenti percentuali di soddisfazione, ottenute considerando tutti gli intervistati che hanno espresso un giudizio pari o superiore alla sufficienza (voti dal 6 al 10).



■ Puntualità	74,85%
■ Prudenza di guida	94,15%
■ Frequenza delle corse	82,34%
■ Affollamento delle corse	74,87%
■ Regolarità delle corse	85,36%
■ Pulizia autobus	75,60%
■ Comodità mezzi	89,09%
■ Climatizzazione	81,64%
■ Sicurezza a bordo	92,62%



■ Comportamento del personale	90,14%
■ Reperibilità biglietti/abbonamenti	86,26%
■ Tipologia biglietti/abbonamenti	87,08%
■ Coincidenza con treno, linee urbane, ecc.	81,34%
■ Sito internet (se visitato)	89,73%
■ Tempestività avvisi su variazioni	78,89%
■ Disponibilità libretti orari	79,31%
■ Informazioni alle fermate	81,98%
■ Informazioni telefoniche	68,09%
■ Attenzione all'ambiente	83,54%
■ Soddisfazione complessiva	89,83%

Andamento degli indicatori del servizio

I risultati 2010 e gli obiettivi di miglioramento presentati nella sezione sugli indicatori del servizio rappresentano una sintesi del livello di servizio raggiunto per alcuni fondamentali parametri del servizio.

Di seguito presentiamo l'andamento degli indicatori del servizio, monitorati sotto il profilo sia del rispetto degli impegni assunti sia del giudizio espresso dai Clienti, al fine di agevolare una più corretta interpretazione dei dati pubblicati nelle pagine precedenti.

■ PUNTUALITÀ

Nel 2010 le corse complessivamente in ritardo sono lievemente aumentate rispetto all'anno precedente, pertanto gli obiettivi non sono stati completamente raggiunti. Il leggero incremento dei ritardi è imputabile prevalentemente a motivazioni esterne, in particolare alle maggiori percorrenze dovute a deviazioni provvisorie. Gli episodi di ritardo ascrivibili a cause interne all'Azienda (prevalentemente guasti imprevisi degli autobus), ancorché di numero limitatissimo, si mantengono stabili.

Le indagini sui nostri viaggiatori rivelano un tasso di soddisfazione sulla puntualità pari al 74,85%.

■ REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Gli obiettivi della Carta sono stati rispettati con il 100% delle corse effettive rispetto alle programmate (con esclusione degli scioperi) ed un numero di mezzi di scorta adeguato alle necessità di ripristino del servizio. I Clienti sono molto soddisfatti in merito alla regolarità delle corse, con un tasso di soddisfazione pari all'85,36%.

■ RETE DI VENDITA DEI TITOLI DI VIAGGIO

L'obiettivo 2010 per la diffusione della rete di vendita è stato rispettato ed il numero totale di rivendite è rimasto sostanzialmente invariato (un punto vendita in più). Si precisa che nel numero totale di rivendite sono comprese sia le rivendite di titoli di viaggio BUSITALIA - SITA Nord sia quelle di titoli delle linee in pool Padova - Vicenza e Padova - Treviso.

La soddisfazione dei viaggiatori in merito alla reperibilità dei titoli è pari all'86,26% e per la tipologia di biglietti/abbonamenti si attesta all'87,08%.

■ INCIDENTALITÀ

Il numero di sinistri passivi in linea è stato inferiore, sia rispetto all'obiettivo fissato per il 2010 nella Carta dei Servizi, sia rispetto al risultato 2009. Nessun sinistro passivo, inoltre, ha provocato gravi danni alle persone.

La soddisfazione dei viaggiatori sulla sicurezza resta molto positiva, anche in crescita rispetto al precedente monitoraggio: i soddisfatti sulla prudenza di guida sono il 94,15%, sulla sicurezza a bordo il 92,62%.

■ VETUSTÀ DEI MEZZI E MOTORI EURO 2 E SUPERIORI

Il rinnovo del parco mezzi previsto nel corso del 2010 è stato attuato e ciò ha consentito di raggiungere sostanzialmente gli obiettivi prefissati. I tredici autobus acquistati nel 2010 sono tutti con motori EURO 5.

■ CARBURANTI UTILIZZATI

Grazie al rinnovo del parco attuato negli ultimi anni, il "gasolio bianco" (ovvero un gasolio emulsionato che riduce notevolmente le emissioni in atmosfera dei motori non rispondenti alle più recenti direttive europee) è stato sostituito progressivamente, già dal 2009, da gasolio a basso tenore di zolfo, che ha il vantaggio di diminuire le emissioni inquinanti di ossidi di zolfo.

L'attenzione all'ambiente ottiene una buona percentuale di soddisfazione, pari all'83,54%.

■ AFFOLLAMENTO DELLE CORSE

I risultati 2010 registrano delle variazioni dovute alla diminuzione dei passeggeri trasportati, sia abituali che occasionali. La clientela si dichiara soddisfatta rispetto all'affollamento delle corse con una percentuale pari al 74,87%.

■ PULIZIA

Sono state rispettate le frequenze previste per la pulizia ordinaria e radicale dei mezzi e quella degli impianti di servizio. In merito alla pulizia dei mezzi la percentuale di soddisfazione è pari al 75,60%.

■ INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Tutti gli obiettivi sono stati sostanzialmente raggiunti, ad eccezione del tempo medio di risposta alle segnalazioni dei Clienti che è stato pari a circa 7 giorni lavorativi, comunque ben al di sotto dello standard indicato dall'Ente Affidante.

La soddisfazione dei Clienti sui diversi aspetti legati all'informazione ed alla comunicazione è molto buona, con ben il 90,14% di soddisfatti sul comportamento del personale, l'81,98% per l'informazione alle fermate, l'89,73% per il sito internet ed il 79,31% per i libretti orari.

CANALI DI COMUNICAZIONE

PALINE DI FERMATA

Il 100% delle nostre paline di fermata (escluse le fermate in entrata nell'ambito del territorio urbano del Comune di Padova ed altre località ove vige il divieto di carico) è dotato di orari di transito e indicazione dei punti vendita più vicini.

AUTOSTAZIONE DI PADOVA

All'interno dell'autostazione, per ogni corsia, sono presenti pannelli indicatori delle destinazioni delle corse in partenza. E' prevista l'installazione di pannelli elettronici riportanti informazioni in tempo reale.

LIBRETTI ORARI

Ogni anno stampiamo 30.000 copie dei libretti orari (2 edizioni invernali, a Settembre e Gennaio, e 1 edizione estiva, a Giugno), all'interno dei quali è presente la programmazione delle corse, l'indice delle località servite, l'elenco dei punti vendita, il sistema tariffario, le norme di viaggio per il Cliente ed altre utili informazioni.

VOLANTINI TASCABILI

Sono altresì disponibili dei volantini tascabili per le linee stagionali e per la linea Aeroporto - Venezia - Padova - Montegrotto Terme.

AWISI AL PUBBLICO

Sono esposti alle fermate ed a bordo degli autobus e pubblicati sul sito internet.

SITO INTERNET

www.sitabus.it, sezione "Linee regionali/Veneto"
(fino all'attivazione del nuovo sito di BUSITALIA - SITA Nord)

STAMPA E TV LOCALI

Per gli avvisi relativi agli scioperi

VOCE DEL CLIENTE

Cartolina per suggerimenti, osservazioni o reclami disponibile in formato cartaceo e sul nostro sito internet www.sitabus.it

E MAIL

clienti.veneto@sitabus.it
(fino all'attivazione delle nuove e mail di BUSITALIA - SITA Nord)

TELEFONO PER INFORMAZIONI

049.8206844 dalle 7.30 alle 19.30 dei giorni feriali

FAX

049.8206828

Guida al servizio Norme di viaggio

■ **Obbligo al Trasporto**

Busitalia – Sita Nord esegue il trasporto di persone e di bagagli, alle condizioni e alle tariffe in vigore, sulle linee di Trasporto Pubblico Locale (TPL) da essa gestite, quando vi possa dar corso con i mezzi ordinari prescritti dal contratto di servizio con l'Ente Affidante e quando non sia impedito da circostanze straordinarie o di forza maggiore.

Busitalia – Sita Nord effettua il servizio di trasporto nei limiti della capienza omologata dell'autobus. La mancata effettuazione di un singolo viaggio per eccesso di richieste non dà diritto al rimborso.

Sono escluse dal trasporto e ne vengono, se necessario, allontanate, anche durante il viaggio, le persone che si rifiutino di osservare le prescrizioni di ordine e di sicurezza del servizio, quelle che offendono la decenza, siano causa di scandalo o di disturbo agli altri viaggiatori o si trovino in stato di ubriachezza.

■ **Documenti di viaggio - Generalità**

Il passeggero è tenuto a munirsi del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) prima di salire in autobus, acquistandolo presso le biglietterie o i punti di vendita abilitati, a conservarlo integro per l'intero viaggio e a mostrarlo all'autista al momento della salita per il controllo a vista.

■ **Sistema tariffario**

Le tariffe del trasporto extraurbano si basano su classi chilometriche di percorrenze. Busitalia – Sita Nord, al fine di avere un sistema tariffario facilmente comprensibile, ha individuato all'interno della propria rete di trasporto le fermate più significative che costituiscono riferimento per il frazionamento tariffario. I passeggeri che salgono a una fermata che non costituisce frazionamento, pagano dalla fermata di frazionamento precedente. I passeggeri diretti a una fermata che non costituisce frazionamento, pagano per il frazionamento successivo.

Nel caso in cui il collegamento richiesto sia effettuabile, alternati-

vamente, su più di un percorso, è applicata la tariffa relativa al percorso che offre il maggior numero di corse.

I bambini di età inferiore ai quattro anni viaggiano gratuitamente se accompagnati da un viaggiatore munito di un titolo di viaggio valido e regolare. Ogni passeggero non può trasportare gratuitamente più di un bambino di età inferiore ai quattro anni.

■ Biglietto di corsa semplice

Il biglietto di corsa semplice è valido per effettuare un solo per viaggio per il collegamento indicato. In caso di possibilità di corsa diretta non sono consentite fermate intermedie. In caso di trasbordo il biglietto, già convalidato, è valido per la prima corsa utile verso la località di destinazione.

■ Uso del biglietto di corsa semplice

Il passeggero, appena salito a bordo dell'autobus, oltre a mostrare il biglietto all'autista, deve timbrarlo immediatamente, o comunque prima di giungere alla fermata successiva a quella di salita, inserendolo nell'apposita validatrice. Ogni biglietto va timbrato singolarmente. In caso di guasto della validatrice, il viaggiatore deve richiedere all'autista l'annullamento manuale del titolo. Il biglietto timbrato è personale e non cedibile.

Il biglietto di corsa semplice può essere utilizzato nell'anno di acquisto e, a seguito di variazioni tariffarie, entro i successivi 90 giorni.

■ Abbonamento

L'abbonamento è strettamente personale ed è valido solo se accompagnato dalla relativa tessera di riconoscimento rilasciata da Busitalia – Sita Nord, solo per il collegamento per il quale è stato rilasciato. Il viaggiatore, pena la non validità dell'abbonamento, è tenuto a controllare che sullo stesso sia impressa la data di rilascio e sia riportato il numero della propria tessera di riconoscimento.

■ Uso dell'abbonamento

Il passeggero, appena salito a bordo dell'autobus, deve mostrare l'abbonamento e la relativa tessera di riconoscimento all'autista. L'abbonamento va timbrato al momento della salita sulla prima corsa del periodo di validità.

■ Uso dell'abbonamento elettronico

Busitalia – Sita Nord sta attivando progressivamente il nuovo Sistema di Bigliettazione Elettronica. Quando il Sistema entrerà in funzione integralmente, il passeggero, ogni volta che salirà su un autobus, dovrà avvicinare la tessera di riconoscimento (che è anche una smart card) alla nuova validatrice elettronica. La vali-

datrice verifica e comunica istantaneamente la regolarità del titolo.

Il nuovo Sistema consentirà di acquisire informazioni indispensabili a rendere il servizio più puntuale, efficiente e rispondente alle esigenze dei Clienti. Sarà cura di Busitalia – Sita Nord dare a tempo debito adeguata comunicazione di attivazione del nuovo Sistema.

■ Tessera di riconoscimento - Richiesta

Il Cliente che intende acquistare un qualsiasi abbonamento deve preventivamente compilare il **modulo di richiesta**, disponibile presso le biglietterie autorizzate Busitalia – Sita Nord. La richiesta va compilata in ogni sua parte e corredata di una foto tessera recente e della fotocopia di un documento d'identità in corso di validità.

Il Cliente deve autocertificare il proprio rapporto di lavoro dipendente o il proprio stato di studente, indicando rispettivamente il datore di lavoro o l'istituto scolastico frequentato. Nel caso di minore l'autocertificazione deve essere sottoscritta da chi detiene la patria potestà. Le dichiarazioni mendaci sono punite ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia.

Il Cliente beneficiario di agevolazioni tariffarie (ex L.R. 19/96) è tenuto a presentare anche la fotocopia della Tessera Regionale rilasciata dalla Provincia.

Il Cliente che vuole usufruire di un'agevolazione tariffaria concessa dal proprio Comune di residenza (ivi compreso l'abbonamento integrato Busitalia+APS) deve presentare la fotocopia di un documento che attesti la residenza.

■ Tessera di riconoscimento – Rilascio

La richiesta della tessera di riconoscimento va consegnata a una biglietteria autorizzata, che rilascia al Cliente la **tessera provvisoria** abilitata all'acquisto dell'abbonamento. Al ritiro della tessera provvisoria il Cliente è tenuto al pagamento del costo di emissione.

La **tessera definitiva** è inviata per posta da Busitalia – Sita Nord all'indirizzo fornito dal Cliente.

La tessera definitiva è valida 3 anni dalla data della richiesta. Alla sua scadenza il Cliente deve presentare una nuova domanda, con le medesime modalità. Non è ammessa l'emissione di un abbonamento con tessera scaduta. La tessera è strettamente personale e non cedibile a terzi.

Nel caso in cui il Cliente debba cambiare la propria categoria di appartenenza o la propria residenza rispetto ai Comuni convenzionati, è tenuto a richiedere una nuova tessera al costo vigente. Il cambio di percorso o di durata dell'abbonamento (settimanale, mensile, annuale) avviene senz'alcun costo per il Cliente.

■ Biglietti a bordo

Il viaggiatore che sale a una fermata diversa dall'Autostazione, se sprovvisto di titolo di viaggio, deve acquistare il biglietto dall'autista facendone richiesta appena salito a bordo e presentando denaro contante o, comunque, banconote di piccolo taglio. Il biglietto acquistato in vettura dall'autista è soggetto a sovrapprezzo ed è valido solo per la corsa sulla quale è stato acquistato.

■ Rimborsi

Il mancato utilizzo, totale o parziale, per cause non imputabili al gestore del servizio, del biglietto, dell'abbonamento o della relativa tessera di riconoscimento non dà diritto al rimborso, salvo casi particolari oggettivamente motivati e riferiti esclusivamente all'abbonamento annuale.

■ Duplicati

È possibile ottenere, a pagamento, il duplicato della tessera di riconoscimento e dell'abbonamento annuale.

■ Bagagli

Il viaggiatore ha diritto al trasporto gratuito di un bagaglio a mano non eccedente le misure di 50x30x25 cm che può tenere con sé. I biglietti a tariffa turistica (ad es. Padova – Aeroporto di Tessera) comprendono il diritto al trasporto di un bagaglio eccedente le misure di 50x30x25 cm. I colli eccedenti i predetti limiti sono assoggettati ognuno al pagamento della tariffa minima in vigore.

■ Trasporto di animali

Il viaggiatore può trasportare con sé un animale di compagnia di piccola taglia per il quale pagherà la tariffa ordinaria, senza diritto di occupazione del posto a sedere, purché non arrechi disturbo ai viaggiatori e al personale di servizio. Gli animali devono essere tenuti al guinzaglio e avere la museruola oppure essere chiusi in apposita gabbietta.

Il viaggiatore è responsabile di eventuali danni a cose o persone che l'animale potrà arrecare.

Il trasporto dei cani guida accompagnatori di non vedenti è gratuito.

■ Salita e discesa dall'autobus

La salita e la discesa dei passeggeri dall'autobus devono avvenire rispettando le indicazioni poste all'esterno o all'interno dello stesso. Non è possibile salire o scendere fuori fermata e quando la vettura è in movimento. Alla fermata non è consentito avvicinarsi

narsi all'autobus prima che questo sia fermo e con la porta di salita completamente aperta. Inoltre alla fermata l'intenzione di salire deve essere segnalata all'autista con un cenno ben visibile e con congruo preavviso, come deve essere segnalata in tempo utile l'intenzione di scendere.

■ Divieto di servizio locale

E' vietato effettuare spostamenti in ambito locale, ovvero:

- a. Lungo le tratte ricadenti nell'ambito del territorio dei seguenti comuni: Padova, Treviso, Bassano, Montebelluna e Abano Terme. In quest'ultimo Comune è autorizzato il carico/scarico di passeggeri da/per Abano Stazione FS per/da Padova.
- b. Lungo le tratte Chioggia – Sottomarina, Mestre (casello Villabona) – Venezia – Tessera, Bassano – Mezzaselva e Cavazzana – Lusina.

■ Orari e coincidenze

Gli orari esposti al pubblico, anche quelli indicati nelle pubblicazioni dell'Azienda, e il tariffario possono essere variati senza preavviso. L'Azienda declina ogni responsabilità per mancate coincidenze o inconvenienti in cui possono incorrere i viaggiatori per ritardi o altre cause e per eventuali errori negli orari, tanto se esposti al pubblico quanto se riportati nelle pubblicazioni dell'Azienda.

Le corse in coincidenza attendono, all'occorrenza, fino a 10 minuti le corse adduttrici in ritardo.

Gli orari aggiornati, a seguito di variazioni permanenti del programma d'esercizio, e gli avvisi di modifica del servizio sono consultabili sul sito internet aziendale www.sitabus.it alla sezione Linee regionali / Veneto (fino all'attivazione del nuovo sito di Busitalia – Sita Nord).

I tempi di percorrenza e di conseguenza gli orari di arrivo, per come dichiarati e diffusi, possono subire, negli orari di punta, degli scostamenti anche sensibili. Si tratta di **ritardi** originati dal traffico, soprattutto in ingresso e in uscita a Padova, nel periodo invernale e in presenza di maltempo.

■ Rispetto degli altri viaggiatori

È consentito occupare un solo posto a sedere e devono essere rispettate le disposizioni relative ai posti riservati a invalidi e anziani. Non è consentito usare apparecchi radio o riproduttori di suono all'interno dei veicoli (considerati locali pubblici) se non muniti di cuffie o auricolari, pena le previste sanzioni che sarebbero addebitate all'Azienda e al detentore dell'apparecchio. L'uso dei telefoni cellulari è ammesso a condizione di non arrecare disturbo agli altri viaggiatori.

■ Divieto di fumo

Ai sensi di legge è fatto divieto assoluto di fumare a chiunque si trovi a bordo di un autobus. Eventuali viaggiatori che non vogliono assoggettarsi a tale norma vanno fatti scendere; in caso di difficoltà, con l'ausilio della Forza Pubblica.

■ Trasporto di materiale nocivo o pericoloso

È proibito depositare nei locali dell'Azienda o trasportare sui suoi autobus armi cariche, bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti e comunque sostanze esplosive, infiammabili, nocive, corrosive o contaminanti. I contravventori saranno denunciati a norma di legge.

■ Sicurezza del viaggio

Dal 14 aprile 2006 è entrata in vigore la Direttiva 2003/20/CE relativa all'uso delle **cinture di sicurezza** a bordo degli autobus. Pertanto è fatto obbligo ai passeggeri di utilizzare, quando sono seduti, le cinture di sicurezza ove presenti. Chiunque non faccia uso delle cinture di sicurezza o, pur facendone uso, ne alteri o ne ostacoli il normale funzionamento è soggetto alle sanzioni amministrative previste della legge.

I bambini sotto i tre anni e quelli sopra i tre anni, di statura non superiore a 1,50 m e peso non superiore a 36 kg, non hanno l'obbligo di indossare le cinture. Sono inoltre esentate da tale obbligo alcune specifiche categorie, tra cui le donne in stato di gravidanza e le persone affette da particolari patologie (in entrambi i casi sulla base di adeguata certificazione medica da esibire su richiesta degli organi di Polizia).

Il conducente ha il diritto / dovere di sorvegliare sull'uso delle cinture da parte dei minori non accompagnati e, nel caso, di imporne l'uso.

Qualora non vi sia disponibilità di posti a sedere, il Cliente può viaggiare in piedi, sorreggendosi agli appositi sostegni.

Si fa assoluto divieto ai viaggiatori di sporgersi dai finestrini. È vietato lanciare qualsiasi oggetto dai finestrini.

L'Azienda non risponde dei danni derivanti dalla mancata osservanza delle prescrizioni sopra indicate.

■ Controlli e verifiche

Il passeggero deve esibire spontaneamente al personale ispettivo il biglietto o l'abbonamento con la tessera di riconoscimento. Il passeggero sorpreso senza biglietto o con biglietto, tessera o abbonamento irregolari o non convalidati, sarà tenuto al pagamento del biglietto, oltre alla **sanzione** prevista dalla L.R. n. 25 del 30/10/1998 e successive modifiche e integrazioni. Per maggiori informazioni si veda il paragrafo specifico. Se la somma non viene regolata immediatamente, il Cliente è tenuto a esibire

le proprie generalità, ai fini dell'identificazione, al personale ispettivo, il quale è autorizzato a richiederle in qualità di **pubblico ufficiale**.

L'autista, quando si trova nell'esercizio delle sue funzioni, assume veste di **incaricato di pubblico servizio**.

L'utilizzo gratuito dei trasporti pubblici (libera circolazione), regolamentata per legge e/o disposizioni aziendali, deve essere comprovata da apposito documento autorizzativo.

■ **Danni**

L'Azienda impegna notevoli risorse per la manutenzione e la pulizia dei mezzi per assicurare un ambiente di viaggio consono alle esigenze della Clientela e, pertanto, si attende che i viaggiatori concorrano al mantenimento del decoro. Il viaggiatore è tenuto a risarcire tutti i danni e guasti arrecati ai veicoli, agli oggetti e ai locali dell'Azienda. Il viaggiatore ha l'obbligo di seguire, oltre a quelle del vivere civile, tutte le regole prefissate in modo da salvaguardare, per quanto da lui dipende, la sicurezza e l'incolumità della propria persona e degli altri viaggiatori.

■ **Oggetti smarriti**

Gli oggetti smarriti rinvenuti a bordo dell'autobus devono essere consegnati al conducente.

Gli oggetti rinvenuti negli autobus o nei locali dell'Azienda vengono depositati presso gli uffici oggetti smarriti di Padova – Via del Pescarotto, 25/27 (orario di apertura: lunedì – giovedì 8.00 – 13.00 e 14.00 – 17.00, venerdì 8.00 – 13.00) e tenuti a disposizione dei legittimi proprietari nei termini di legge per il loro ritiro. I proprietari sono tenuti a fornire tutte le indicazioni atte a confermare la loro proprietà. Gli oggetti smarriti a bordo degli autobus 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, si consiglia pertanto di telefonare al n. 049-8206806 (Padova).

■ **Reclami**

Eventuali reclami o segnalazioni inerenti all'andamento del servizio dovranno essere indirizzati, con firma e recapito, a Busitalia – Sita Nord s.r.l. Sede operativa di Padova – Via del Pescarotto, 25/27 – 35131 Padova. È possibile anche utilizzare la cartolina Voce del Cliente in distribuzione presso le principali biglietterie o via e-mail agli indirizzi riportati sul sito www.sitabus.it, sezione Linee regionali / Veneto (fino all'attivazione del nuovo sito di Busitalia – Sita Nord).

■ **Sorveglianza**

La sorveglianza sui servizi automobilistici è esercitata dalla Provincia di Padova, Ente Affidante competente.

■ SANZIONI AMMINISTRATIVE A CARICO DI UTENTI TRASGRESSORI

L'art. 37 e seguenti della L.R. 25/1998 e successive modificazioni e integrazioni disciplina le sanzioni amministrative per gli utenti trasgressori per le seguenti irregolarità:

1. Sprovisti di documento di viaggio
2. Abbonamento irregolare
3. Biglietto non convalidato o non obliterato
4. Biglietto obliterato più volte od irregolare
5. Biglietto scaduto nel tempo di utilizzo
6. Biglietto non conforme al percorso o alla classe tariffaria
7. Bagaglio senza regolare biglietto
8. Mancato possesso di abbonamento e/o tessera di riconoscimento di cui il trasgressore si dichiara titolare.

Gli agenti accertatori, autorizzati dalla Provincia di Padova, hanno l'obbligo di emettere le sanzioni in qualità di Agenti di Polizia Amministrativa.

L'importo delle sanzioni è il seguente:

■ 50,00 Euro (+ prezzo biglietto) in misura minima se la sanzione è pagata direttamente all'agente accertatore oppure, entro 5 (cinque) giorni dalla contestazione o notifica, tramite bollettino di c/c postale n° 17625351 intestato a BUSITALIA - SITA NORD S.r.l. - via del Pescarotto 25/27, 35131 Padova, o presso la biglietteria di Padova - Viale della Pace.

■ 80,00 Euro (+ prezzo del biglietto) dal 6° al 60° giorno con le stesse modalità.

Trascorso il 60° giorno, la sanzione è trasmessa alla Provincia di Padova ai sensi dell'art. 16 L. 689/1981.

La sanzione si applica anche al titolare di abbonamento nominativo, in corso di validità, che non sia in grado di esibirlo all'Agente accertatore. In tal caso la sanzione viene ridotta a 6,00 Euro se entro i successivi 5 (cinque) giorni presenta in biglietteria dell'autostazione di Padova l'abbonamento rilasciato con data antecedente alla sanzione accertata. La stessa sanzione pecuniaria di 6,00 Euro si applica nel caso in cui l'utente non abbia provveduto, in conformità alle prescrizioni previste, a convalidare il titolo di viaggio anche all'inizio di ogni singola tratta.

Il trasgressore può fare ricorso entro 30 giorni dalla contestazione o dalla notifica del verbale alla Provincia di Padova Settore Trasporti - P.zza Bardella, 2 - 35131 Padova (per maggiori informazioni tel. 049.8201161 lun-ven 9.00-12.30).

BUSITALIA - SITA Nord S.r.l.

Società con socio unico soggetta alla direzione
e coordinamento di Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.

Sede operativa di Padova | Via del Pescarotto, 25/27
Tel. 049.8206811 | Fax 049.8206828

Unità operativa di Rovigo | Via Petrarca, 12
Tel. 0425.377711 | Fax 0425.362675

