



CARTA DEI SERVIZI 2019

data aggiornamento: aprile 2019

S.V.T. srl Società Vicentina Trasporti
Viale Milano, 78 - 36100 VICENZA
Capitale sociale euro 10.000.000,00 int. vers.

Tel. 0444223111 Fax.0444327422
C.F. / P.I. 03419220243
www.svt.vi.it PEC:svt@legalmail.it

Carta dei Servizi SVT Società Vicentina Trasporti srl

VERSIONE INTEGRALE

RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante “Principi sulla 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”.

+ Legge finanziaria n. 244/2007, art. 2 comma 461

RIFERIMENTI NORMATIVI DIRITTI DEI VIAGGIATORI

+ Regolamento (UE) n.181/2011, relativo ai diritti dei passeggeri del trasporto effettuato con autobus.

+Decreto legislativo 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (UE)181/2011.

RIFERIMENTI NORMATIVI REGIONALI PER LA CARTA DEI SERVIZI:

+ Legge Regionale n. 25 del 30/10/1998, art. 23.

- 4 La Carta dei Servizi
- 4 La Missione di SVT
- 5 Diritti e Doveri
- 8 CHI è SVT
- 11 Canali di informazione e comunicazione
- 13 Mancanza del titolo di viaggio
- 15 I nostri servizi
- 16 **Servizio extraurbano della Provincia di Vicenza**
 - Dati | Le linee | I titoli di viaggio ed i punti vendita
 - | Indicatori di qualità del servizio | Andamento degli indicatori di qualità |
 - Soddisfazione dei Clienti
- 24 **Servizio urbano di Vicenza e Comuni Contermini**
 - Dati | Le linee | I titoli di viaggio ed i punti vendita
 - | Indicatori di qualità del servizio | Andamento degli indicatori di qualità |
 - Soddisfazione dei Clienti
- 32 **Servizio urbano di Bassano del Grappa**
 - Dati | Le linee | I titoli di viaggio ed i punti vendita
 - | Indicatori di qualità del servizio | Andamento degli indicatori di qualità |
 - Soddisfazione dei Clienti
- 39 **Servizio urbano di Valdagno e di Recoaro Terme**
 - Dati | Le linee | I titoli di viaggio ed i punti vendita
 - | Indicatori di qualità del servizio | Andamento degli indicatori di qualità |
 - Soddisfazione dei Clienti

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta rappresenta l'impegno che SVT Società Vicentina Trasporti si assume nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere. Con questo documento si vuole infatti porre le basi per garantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetta gli standard stabiliti dall'Azienda.

Essa chiarisce poi il rapporto e le strategie di miglioramento continuo del "prodotto-servizio". Nella Carta, il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi; sui propri diritti e modalità di tutela; nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, i recapiti, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per comprendere il funzionamento del sistema aziendale.

La Carta dei Servizi è disponibile presso le sedi aziendali e sul sito internet www.svt.vi.it

LA MISSIONE DI SVT

LA MISSIONE DI SVT

La missione aziendale di SVT è la soddisfazione delle esigenze di mobilità dei cittadini che usufruiscono, sia direttamente che indirettamente, dei servizi di trasporto pubblico, con la massima qualità al minimo costo.

Per conseguire questa finalità SVT si impegna a promuovere, sviluppare e supportare l'attività di potenziamento delle relazioni esterne per migliorare la comunicazione con i cittadini. Nell'erogazione dei servizi, SVT si impegna a rispettare i seguenti principi dettati anche dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27-01-1994.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Questi i principi fondamentali a cui si ispira l'Azienda SVT:

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

- rendere accessibili i servizi a tutti i cittadini, senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, etnia, età, categoria, zona di utenza, stato di salute;
- garantire accessibilità universale ai servizi ed alle infrastrutture, in particolare da parte delle fasce più deboli della popolazione come gli anziani e i disabili con difficoltà motorie, in presenza di infrastrutture di fermata idonee. Il servizio extraurbano può contare su 6 pullman attrezzati per il trasporto di persone con difficoltà motorie. Le linee urbane di Bassano del Grappa, sono servite con 9 mezzi dotati di pedana mobile per un migliore accesso ai viaggiatori disabili. Per quanto riguarda il servizio urbano di Vicenza, il trasporto è garantito su 4 linee, che diventeranno 8 alla fine del 2018 e almeno 12 entro il 2019, impiegando autobus a pianale ribassato opportunamente attrezzati con pedana.

CONTINUITA'

- assicurare un servizio regolare e ridurre la durata e il numero di eventuali disservizi;
- assicurare completa tempestiva ed efficace comunicazione ai Clienti in caso di interruzioni programmate del servizio.

PARTECIPAZIONE

- partecipazione e collaborazione con il Cliente, riconoscendo allo stesso il diritto di ottenere informazioni che lo riguardano, di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

- adottare le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali nella

ricerca della ottimizzazione della qualità del servizio e di risultato, impiegando le risorse in modo sostenibile sul piano economico, sociale ed ambientale.

LIBERTA'

- di scelta fra le diverse soluzioni di trasporto.

DIRITTI E DOVERI

DIRITTI E DOVERI DEI VIAGGIATORI E NORME GENERALI PER L'UTILIZZO DEI MEZZI

Chi viaggia sui mezzi SVT può contare su un sistema di diritti garantiti dall'azienda, a cui corrispondono però anche dei doveri da rispettare in ottemperanza delle norme sul trasporto pubblico e per assicurare condizioni ottimali di viaggio a tutti i cittadini.

Il conducente e il personale di controllo sono autorizzati a far scendere dal veicolo i trasgressori, anche chiedendo l'intervento della forza pubblica.

SVT si riserva di procedere nei loro confronti, in tutte le forme previste dalla legge e di esigere il risarcimento dei danni provocati agli autobus, alle strutture aziendali, ai conducenti, al personale di controllo o ad altri dipendenti dell'azienda.

Per i minori, i disabili o gli incapaci risponderanno i genitori o gli adulti cui è affidata la loro tutela.

DIRITTI

Di seguito si elencano i diritti degli utenti SVT. L'azienda si impegna a verificarne il rispetto in base a specifiche rilevazioni che misurano gli indicatori di qualità attraverso un'indagine di customer satisfaction.

- sicurezza e tranquillità di viaggio
- continuità e certezza del servizio
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità e leggibilità degli orari
- accessibilità agevole alle informazioni attinenti a modalità e tariffe
- rispetto degli orari, soprattutto in partenza e in arrivo, considerato che questi ultimi sono influenzati da numerose variabili esterne
- igiene e pulizia degli autobus e delle infrastrutture aziendali
- riconoscibilità del personale
- rispondenza tra servizi acquistati ed effettivamente erogati
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli
- procedura semplice per l'invio dei reclami e risposta tempestiva ai problemi segnalati

DOVERI

- osservare tutte le precisazioni relative all'uso del servizio e attenersi alle avvertenze e alle disposizioni aziendali;
- munirsi di abbonamento o biglietto regolare (***) e conforme alla tratta che si intende percorrere, tenerlo a portata di mano fino alla discesa dall'autobus, convalidarlo appena salito a bordo e, comunque, entro la prima fermata successiva alla salita;
- il titolo, non deve essere piegato, e deve essere esibito in caso di richiesta agli Agenti Accertatori anche a terra e/o nelle immediate vicinanze dell'autobus;
- se il titolo non può essere obliterato per difettosità del biglietto o dell'apparato, il cliente deve informare immediatamente il conducente;
- il cliente in possesso di SVT card, con relativo abbonamento valido caricato, ha l'obbligo di convalidare il proprio titolo di viaggio all'inizio di ogni singola tratta;
- alla fermata, segnalare la richiesta di trasporto mediante manifesta esibizione del titolo di viaggio
- segnalare per tempo l'avvicinarsi della fermata in cui si intende scendere usando l'apposito pulsante di prenotazione della fermata o, in caso di malfunzionamento del sistema di prenotazione della fermata, comunicandolo all'autista
- servirsi delle porte di entrata e di uscita, come indicato dalla segnaletica
- sorreggersi agli appositi sostegni quando si è costretti a viaggiare in piedi, anche per brevi percorsi

- rispettare l'obbligo legislativo di lasciare a mutilati ed invalidi i posti loro riservati e usare cortesia verso le persone anziane e quelle con bambini.

(**) attenersi alle norme sull'uso dei titoli di viaggio

DIVIETI

E' fatto divieto di:

- cedere il proprio titolo di viaggio ad altro utente;
- fumare o utilizzare dispositivi simili (sigaretta elettronica) a bordo degli autobus e nei locali aziendali;
- utilizzare radio e/o accessori audio senza l'ausilio di cuffie o auricolari;
- distrarre il conducente durante la guida (rivolersi al conducente solo per informazioni, per acquistare il biglietto o per segnalare anomalie a bordo);
- sporgersi o gettare oggetti dai finestrini;
- salire e scendere da accessi diversamente destinati ed in località diverse da quelle stabilite per la fermata e quando la vettura è in movimento;
- ingombrare le porte di salita e discesa sostando sui gradini o nell'area di manovra delle porte evidenziata con apposito colore;
- insudiciare, danneggiare, deteriorare o comunque rimuovere o manomettere parti o apparati della vettura;
- cantare, suonare, schiamazzare, mangiare e bere, fare questua e comportarsi in modo sconveniente;
- distribuire oggetti a scopo di pubblicità o esercitarvi qualsiasi commercio nonché distribuire o vendere oggetti, anche a scopo di beneficenza, senza permesso dell'Autorità Comunale;
- azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza, ove non sia presente la reale necessità;
- occupare più di un posto a sedere o simulare l'occupazione in corso di viaggio;
- alterare o falsificare i titoli di viaggio e le tessere identificative;
- depositare nei locali aziendali e/o trasportare sugli autobus bombole di gas compressi, disciolti o liquefatti, materiali esplosivi, infiammabili, nocivi, corrosivi, contaminanti o contaminati;
- trasportare cani o animali che non rientrano tra quelli previsti nelle norme particolari sotto riportate alla sezione "trasporto animali";
- salire a bordo con armi (ad esclusione delle Forze dell'Ordine in servizio) o materiali, oggetti ed involucri che per dimensioni, forma, tipologia, possano risultare pericolosi, molesti o d'intralcio alla circolazione degli altri passeggeri;
- ingombrare gli spazi a bordo con passeggeri aperti non autorizzati o carrelli di ogni tipo;
- salire a bordo in stato di ubriachezza o assumere comportamenti non conformi al decoro o che possano arrecare pregiudizio alla regolarità e alla sicurezza del servizio.

BAMBINI

- I bambini fino al compimento dei 4 anni di età viaggiano gratuitamente se accompagnati da viaggiatori adulti muniti di regolare titolo di viaggio.
- I passeggeri chiusi vengono trasportati gratuitamente.
- L'accesso ai passeggeri aperti è consentito nel n. di 1 solo sulle vetture dotate di apposito pittogramma che ne indica la predisposizione all'accoglimento a bordo. Eventuali altri passeggeri dovranno essere chiusi e il bambino tenuto saldamente in braccio.
Il trasporto dei passeggeri aperti è gratuito nelle seguenti fasce orarie: dalle ore 9:00 alle 12:00 e dalle 14:30 a fine servizio.
Il trasporto dei passeggeri aperti è soggetto al pagamento del titolo di viaggio nelle restanti fasce orarie (da inizio servizio fino alle ore 9:00 e dalle ore 12:00 alle 14:30)
- Le carrozzine per infanti non sono ammesse a bordo.

TRASPORTO ANIMALI

- Gli animali domestici di piccola taglia (gatti, uccelli, ecc.) possono viaggiare gratuitamente purché siano inoffensivi e chiusi in appositi contenitori aventi dimensioni non superiori a cm. 105 quale somma delle tre dimensioni.
- I cani di piccola taglia (fino a 10 kg), muniti di museruola, possono viaggiare gratuitamente e devono essere tenuti in braccio o in apposito trasportino.
- I cani, non di piccola taglia, NON possono viaggiare

- I cani guida, muniti di museruola, che accompagnano i non vedenti hanno accesso gratuito in vettura.

TRASPORTO BAGAGLI

- Ogni passeggero può portare con sé gratuitamente due bagagli a mano di ingombro non superiore a cm. 50x30x25. E' ammesso anche il trasporto di un bagaglio di dette dimensioni e di una cartella da disegno o di un passettino chiuso, anche se di dimensioni superiori.
I bagagli di dimensioni superiori sono soggetti al pagamento della tariffa minima in vigore. Eventuali bagagli aggiuntivi sono soggetti al pagamento del biglietto ordinario corrispondente alla tratta di competenza con il limite massimo della classe 3.
Nel servizio urbano i bagagli di dimensioni superiori possono essere caricati in vettura unicamente se non sono causa di disturbo o pericolo per i passeggeri.
- Gli zaini, anche quelli scolastici, vanno tenuti a mano e non sulle spalle
- I bagagli trasportati non devono essere depositati o tenuti in posizione tale da ostacolare il passaggio dei viaggiatori e comunque non possono occupare posti a sedere.
- Gli sci sono ammessi a bordo in un solo paio per persona e sono soggetti al pagamento del biglietto ordinario come sopra previsto per i bagagli aggiuntivi.

TRASPORTO BICICLETTE

Alcune linee del servizio extraurbano sono attrezzate per il trasporto di biciclette, su prenotazione, durante l'esercizio estivo. Le modalità e le condizioni di utilizzo sono riportate nel libretto orari consultabile anche sul sito www.svt.vi.it

Le biciclette sono soggette al pagamento del biglietto ordinario corrispondente alla tratta di competenza con il limite massimo della classe 3.

Il Regolamento UE n. 181/2011 del 16 febbraio 2011 stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus. Ai sensi dell'art. 25, paragrafo 1 e 2 del predetto regolamento, le informazioni sui diritti dei passeggeri sono pubblicate sul sito internet www.svt.vi.it nonché mediante affissione presso le autostazioni del vettore.

Ai sensi del D. Lgs. 4 novembre 2014, n. 169 (recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE N.181/2011), l'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del suddetto Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino (www.autorita-trasporti.it).

LA NUOVA AZIENDA

PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

SVT Società Vicentina Trasporti gestisce il servizio di Trasporto Pubblico di Persone della Provincia di Vicenza, dei Comuni di Vicenza, Bassano del Grappa, Valdagno e Recoaro Terme e di alcuni Territori contermini.

SVT opera dal 1 marzo 2016 in seguito al conferimento dei rami d'azienda delle società **AIM MOBILITA'** (che gestiva il servizio di Trasporto Pubblico Urbano di Vicenza e dei Comuni limitrofi) ed **FTV Ferrovie Tranvie Vicentine** (che effettuava servizio Extraurbano nella Provincia di Vicenza ed Urbano nei Comuni di Bassano del Grappa, Valdagno e Recoaro Terme).

La rete di trasporto pubblico **urbano di Vicenza** è diffusa capillarmente nel territorio comunale e fino ai comuni contermini di Altavilla Vicentina, Creazzo, Monteviale, Costabissara, Torri di Quartesolo, Caldogno, Monticello Conte Otto, Gambugliano, Longare, Sovizzo, Bolzano Vicentino, Arcugnano e Quinto Vicentino.

La rete urbana, composta da 20 linee, ha uno sviluppo sostanzialmente radiale con un percorso centrale ad anello che si snoda lungo le mura duecentesche e all'interno del Centro Storico.

Sono previsti due importanti aree di interscambio:

- ad ovest, presso la stazione ferroviaria di Vicenza (scambi di linee e trasbordi con altri servizi di trasporto, quali bus extraurbano e treno)
- ad est, in Viale Giuriolo / Piazza Matteotti (scambio di linee e trasbordo con bus extraurbano).

Da marzo 2013 le tradizionali 5 linee di servizio di trasporto locale serale sono state sostituite con un servizio serale a chiamata attivo nelle fermate dell'area Urbana del comune di Vicenza, svolto tutti i giorni dell'anno, dalle ore 20.50 alle ore 23.40 dalla domenica al venerdì e sino alle 3:30 nella serata del sabato, ad eccezione di alcune festività in cui il servizio è sospeso. Il servizio viene richiesto tramite sms acquistando contemporaneamente il biglietto ed entro 20 minuti dalla chiamata, il bus di più ridotte dimensioni rispetto ai bus tradizionali diurni, raggiunge la fermata richiesta.

La rete di trasporto pubblico **extraurbano** si estende su tutta la Provincia di Vicenza con circa dieci milioni di chilometri percorsi da 240 mezzi, suddivisi in 58 linee.

Durante la stagione estiva SVT affianca al servizio ordinario anche alcuni importanti collegamenti con le località balneari di Jesolo, Sottomarina e Gatteo Mare.

Le reti **urbane di Bassano del Grappa, Valdagno e Recoaro Terme** sono distribuite su complessive 14 linee che interessano le aree urbane dei suddetti comuni e relative zone contermini.

CONTATTI:

Ufficio informazioni reclami e relazioni clienti (orari, percorsi, oggetti smarriti, deviazioni linee, tariffe):

aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 8:00 alle 12:30 e dalle ore 13:00 alle 16:30, il venerdì dalle ore 8:00 alle 12:30 e dalle ore 13:00 alle 15:30, sabato – domenica e festivi chiuso

tel. 848 800 900 (numero a tariffazione ripartita attivo dalle 8.30 alle 18.30 dal lunedì al venerdì e dalle 8.30 alle 12.30 il sabato)

Biglietterie aziendali:

- Vicenza autostazione, Viale Milano, 138 – aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 6.45 alle ore 19.30, il sabato dalle ore 6.45 alle ore 19.00 – domenica e festivi chiuso -
- Vicenza, Viale Fusinieri, 72 – aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 12.00, nei giorni di lunedì – martedì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 15.30 e il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.30 – sabato, domenica e festivi chiuso -

CERTIFICAZIONI

SVT è impegnata nel miglioramento continuo del servizio e presta particolare attenzione alla qualità ed all'ambiente.

A questo scopo ha acquisito le seguenti certificazioni:



Per tutte le sedi:

ISO 9001/UNI EN ISO 9001:2015 CERT. 9176.SAGF Progettazione ed Erogazione dei servizi di trasporto pubblico locale, noleggio con conducente. Manutenzione e lavaggio autobus e verniciatura. Gestione dell'impianto distributore, Gestione attività commerciale.

ISO 14001/UNI EN ISO 14001:2015 CERT. 9191.SVT1 Progettazione ed Erogazione dei servizi di trasporto pubblico locale, noleggio con conducente. Manutenzione e lavaggio autobus e verniciatura. Gestione dell'impianto distributore, Gestione attività commerciale.

BS OHSAS 18001:2007 CERT. 9192.SFTV Progettazione ed Erogazione dei servizi di trasporto pubblico locale, noleggio con conducente. Manutenzione e lavaggio autobus e verniciatura. Gestione dell'impianto distributore, Gestione attività commerciale.

POLITICA di SVT

L'Alta Direzione della SVT S.R.L. consapevole del ruolo sociale svolto per la collettività, ha individuato nella ricerca della realizzazione delle aspettative e nell'accrescimento della soddisfazione delle parti interessate rappresentate dai suoi clienti-utenti, i suoi dipendenti, i suoi proprietari, i suoi fornitori e la collettività, la miglior via da seguire per il consolidamento, l'affermazione e la crescita dell'Azienda.

Questa ricerca passa attraverso una razionalizzazione dell'organizzazione interna, sia dal punto di vista produttivo che da quello funzionale, una attenzione alle esigenze Ambientali del territorio in cui opera limitandone gli impatti, ed una attenzione alle Politiche di Salute e Sicurezza dei propri dipendenti: ciò è perseguibile mediante una Gestione integrata Qualità-Ambiente-Sicurezza avente come riferimento per il suo corretto sviluppo, per quanto applicabile, le norme:

per la Qualità: UNI EN ISO 9001:2015

per l'Ambiente: UNI EN ISO 14001:2015

per la Sicurezza: BS OHSAS 18001

L'Alta Direzione, per prima, è consapevole della notevole importanza di questa ricerca e:

1. si impegna a valutare attentamente tutte le richieste di risorse che man mano si rendessero necessarie per un suo efficace ed efficiente sviluppo
2. si assicura che venga istituito, applicato e mantenuto attivo un Sistema di Gestione integrato Qualità Sicurezza Ambiente, conforme alle direttive del presente documento, alle norme di certificazione ed alle disposizioni legislative vigenti.
3. vuole essere mantenuta aggiornata sull'andamento del sistema stesso, attraverso audit di sistema, interni ed esterni, al fine di permetterne il riesame ed il miglioramento.
4. definisce obiettivi e programmi idonei a mantenere attivo il sistema.

A questo scopo incarica un membro del suo staff per seguire tutte le attività che influenzano l'inserimento, la comprensione, l'attuazione, l'efficacia, l'efficienza e la verifica di tale sistema.

FILOSOFIA DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA

La filosofia di fondo della ricerca consiste nell'intendere ogni singolo individuo come protagonista dell'attività compresa nel processo che fa parte dell'insieme dei processi che formano l'Azienda intendendo essa stessa come un processo all'interno dell'intera collettività con particolare attenzione oltre che al servizio all'impatto sul territorio ed alla sicurezza degli addetti.

Questa visione della realtà aziendale permette di non vincolare le singole attività a rigide regole operative che legano l'individuo facendogli perdere identità, ma di definire specifici obiettivi da perseguire a cui l'individuo deve puntare, e del cui raggiungimento è responsabile, seguendo però modalità personalizzate. A questo si aggiunge la generalizzazione del rapporto fornitore/cliente, portato a livello di tutte le attività, che permette una più corretta gestione delle informazioni di ritorno, delle esigenze, delle misurazioni.

L'obiettivo ultimo da raggiungere è quello di agevolare il flusso, inevitabilmente interfunzionale, del servizio togliendo gli ostacoli creati dalla altrettanto inevitabile suddivisione del flusso stesso in vari processi rendendo il Trasporto Pubblico Locale affidatogli efficiente, affidabile, rispettoso dell'ambiente, sicuro e socialmente utile.

Lo stesso "disegno" della struttura dell'organizzazione vuole esprimere graficamente lo spirito di collaborazione e di interrelazione che deve esistere tra i vari Processi ed Attività mantenendo chiare comunque le specifiche responsabilità ed autorità.

Continuità, puntualità, affidabilità e regolarità del servizio

La struttura tecnico - organizzativa è realizzata in modo da controllare lo svolgimento regolare dell'esercizio programmato.

SVT assicura l'effettuazione del servizio di trasporto pubblico nella rete secondo gli orari pubblicizzati.

Il servizio è svolto senza interruzione, tutti i giorni dell'anno ad esclusione del 1° Maggio.

Durante le festività particolari, Natale, 1° Gennaio e Pasqua, si effettua un numero ridotto di corse, reso noto anticipatamente e congiuntamente agli orari di esercizio.

SVT si impegna ad osservare gli orari esposti garantendo il rispetto degli stessi nei passaggi ai principali punti di fermata, con ritardo inferiore ai 5 minuti rispetto a quello teorico, per oltre il 95% delle corse, salvo condizioni di particolare difficoltà viabilistica (interruzioni stradali non programmate, eventi meteorologici, etc.). SVT si impegna a garantire l'effettuazione di almeno il 95% delle corse programmate.

In caso di sciopero del personale, in conformità alla normativa nazionale vigente al momento della pubblicazione della presente carta, viene assicurato lo svolgimento del servizio nelle fasce orarie feriali di punta:

- dalle 5.30 alle 8.29 e dalle 12.00 alle 14.59, nel periodo invernale,

- dalle 5.30 alle 8.29 e dalle 17.00 alle 19.59, nel periodo estivo,

con obbligo di portare a termine le corse iniziate entro le predette fasce orarie.

In caso di modifiche o variazioni, quali ad esempio interruzioni di servizio per sciopero, deviazioni di linee per lavori stradali o altro, i Clienti vengono informati con congruo preavviso tramite apposite locandine sugli autobus ed alle fermate nonché, nei casi più importanti, a mezzo di comunicati stampa.

Ammodernamento mezzi

L'età media degli autobus di SVT è di 15,00 anni (al 31/12/2018)

Tra le tipologie dei mezzi a disposizione per il servizio sono compresi n.188 autobus con classe di emissione EURO IV o superiore, pari al 48% della flotta, e n.108 autobus ecologici a bassissimo impatto ambientale alimentati con carburante alternativo (GPL/METANO), pari al 27% della flotta aziendale, impiegati prevalentemente in ambito urbano a Vicenza e nei comuni contermini.

Comfort e pulizia

Nell'acquisto dei nuovi autobus SVT sta ponendo particolare attenzione nella valutazione di aspetti di comfort ed ergonomia quali la silenziosità durante la marcia, l'aerazione e la climatizzazione interna e la facilità di accesso.

I nuovi autobus sono infatti a pianale ultraribassato e ad assetto variabile per agevolare l'accesso agli anziani ed alle fasce deboli dell'utenza. Su tutti i mezzi vengono riservati posti per invalidi. Particolare attenzione viene rivolta alla pulizia dell'automezzo.

Quotidianamente si provvede alla pulizia interna ed in particolare dei posti a sedere e corrimani e mediamente una volta al mese viene eseguito un accurato lavaggio esterno ed interno con disinfezione.

Sicurezza e manutenzione

Ai fini della sicurezza e regolarità del servizio tutti gli autobus sono geolocalizzati con la sala Controllo Esercizio; è pertanto garantito in caso di necessità, il tempestivo intervento di verifica delle anomalie oltre all'eventuale richiesta di mezzi di soccorso e/o forze dell'ordine. Viene eseguito un controllo periodico dell'efficienza di tutti i dispositivi inerenti la sicurezza di esercizio.

In caso di cattivo funzionamento la sostituzione di un autobus viene attuata tempestivamente cercando di minimizzare il disagio dei Clienti. In ogni caso viene attivato il servizio di Pronto Intervento che provvede alla sostituzione/riparazione dell'autobus o delle apparecchiature di bordo nel minor tempo possibile.

Sulla base dei rilevamenti statistici relativi all'anno 2018 gli autobus di SVT incorrono in circa 0,78 sinistri all'anno per vettura.

Informazione al Cliente**PALINE FERMATA**

L'intera rete di trasporto pubblico è costituita da 4.461 paline di fermata per il servizio extraurbano e n. 964 paline di fermata per il servizio urbano.. Nei punti di maggiore densità di utenza sono presenti pensiline che complessivamente sommano a circa 450, di cui il 95% dotate di posti a sedere. Nella quasi totalità delle fermate sono esposti gli orari di riferimento.

Sono presenti inoltre monitor informativi su alcune fermate dei bus urbani di Vicenza.

AVVISI AL PUBBLICO

Vengono resi noti mediante pubblicazione sul sito internet www.svt.vi.it e affissione nelle bacheche presenti presso le autostazioni.

Quando possibile, sono esposti anche alle fermate ed a bordo degli autobus.

Il tempo minimo di preavviso per le variazioni programmate del servizio è pari a 3 giorni.

Il preavviso minimo sugli scioperi è invece di 5 giorni.

STAMPA E TV LOCALI

I media locali vengono informati per la diffusione degli avvisi relativi agli scioperi.

SITO INTERNET

Sul sito internet aziendale www.svt.vi.it vengono pubblicate le informazioni agli utenti

ORARI

Gli orari sono pubblicizzati secondo le seguenti modalità:

- libretti distribuiti gratuitamente ai Clienti, in concomitanza con l'entrata in vigore del nuovo esercizio, contenenti gli orari di tutte le linee SVT;
- tabelle esposte in corrispondenza dei relativi punti fermata;
- sito internet www.svt.vi.it
- mediante affissione nelle bacheche presenti presso le autostazioni e le principali fermate dell'intera provincia.

Richieste e reclami da parte dei Clienti

SVT si impegna a rispondere per iscritto alle richieste ed ai reclami scritti dei Clienti, entro massimo 30 gg. lavorativi dalla data di ricevimento per almeno il 90% dei casi. Tutto il personale di SVT è comunque disponibile a fornire informazioni e risposte in via breve con modalità tempestive.

Eventuali reclami o richieste di informazioni possono essere inoltrati:

- mediante compilazione dell'apposito form presente sul sito www.svt.vi.it ;
- comunicazione scritta a mezzo posta o fax (fax n° 0444 327.422);
- posta elettronica (svt@svt.vi.it);
- telefonicamente o a mezzo colloquio con il personale dell'Ufficio Relazioni Clienti (tel. 348 800 900).

Al momento della presentazione del reclamo, il Cliente dovrà fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto ritiene sia oggetto di violazione affinché si possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito.

Sarà cura dell'Ufficio Movimento, una volta effettuati i necessari accertamenti, fornire l'esito al Cliente entro i tempi previsti dalla presente Carta dei Servizi.

Smarrimento o furto di titoli di viaggio

In caso di smarrimento o furto di biglietti, ancorché non utilizzati, SVT non concede alcun rimborso e l'Utente dovrà riacquistarli.

In caso di smarrimento o furto di tessera di riconoscimento sarà possibile chiederne il duplicato presso le Biglietterie aziendali di Vicenza, previo pagamento dei costi di riproduzione.

Procedura per i rimborsi

Il rimborso del prezzo del biglietto di corsa semplice e, nel caso di abbonato, il rimborso del costo corrispondente al biglietto della tratta abitualmente percorsa, viene effettuato nei seguenti casi:

- ❖ quando il servizio è soppresso senza che gli Utenti siano stati tempestivamente informati con appositi avvisi pubblicati sul sito internet www.svt.vi.it e affissi nelle bacheche presenti presso le autostazioni, salvo per impedimenti di forza maggiore non prevedibili o programmabili;
- ❖ quando nel servizio extraurbano, a causa di qualsiasi inconveniente sulla linea, il raggiungimento della destinazione scelta superi l'ora di ritardo o, nel caso di percorsi che richiedano più di un'ora, il ritardo sia superiore al tempo di percorrenza;
- ❖ quando a causa di guasti in linea non venga garantito il proseguimento del viaggio;
- ❖ quando il servizio subisca ritardi imputabili a inefficienze aziendali che comportino grave e documentato danno al cliente;
- ❖ quando non sia possibile utilizzare la corsa a causa di un dimostrato anticipo sull'orario di fermata;
- ❖ quando il bagaglio per il quale era stato pagato il previsto biglietto è smarrito.

La richiesta di rimborso va inoltrata per posta all'ufficio di SVT - Viale Milano, 78 - Vicenza oppure consegnata a mano all'Ufficio Reclami sito nella stazione di Vicenza, entro 30 giorni dalla data in cui si è verificato il disservizio. Deve contenere il cognome, il nome, l'indirizzo, il numero di telefono del cliente, il luogo e l'orario preciso di partenza, il luogo di destinazione. Alla richiesta

vanno allegati il biglietto o la fotocopia dell'abbonamento. Se la richiesta dà diritto al rimborso, in breve tempo il cliente interessato riceverà al proprio domicilio un assegno circolare per l'importo spettante.

Oggetti smarriti

Gli oggetti smarriti possono essere richiesti all'Ufficio Informazioni presso la stazione di Vicenza, fornendo la descrizione dell'oggetto smarrito i dati relativi allo smarrimento (data, ora e linea nella quale è avvenuto) e copia del titolo di viaggio. L'azienda si riserva sette giorni di tempo per l'eventuale riconsegna.

Gli oggetti rinvenuti restano conservati nella struttura aziendale di Vicenza per quindici giorni.

Decorso detto periodo, gli oggetti rinvenuti sugli autobus vengono consegnati all'Ufficio oggetti smarriti del Comune di Vicenza dove possono essere ritirati dalla clientela (Via Torino n. 19, tel. 0444 221030, aperto il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00), secondo le modalità previste dal regolamento comunale.

Coperture assicurative per danni alle persone e alle cose

L'Azienda fornisce le informazioni necessarie riguardanti le polizze di assicurazione stipulate e risponde, per il tramite della compagnia di assicurazione, dei danni da responsabilità civile diretta o indiretta.

In caso di sinistro, se un passeggero o un terzo (sia esso ciclista, pedone, ecc.) ritiene di aver subito un danno da SVT dovrà indirizzare la richiesta RCA direttamente alla sede di SVT – Viale Milano 78 36100 Vicenza. In caso di automobilista dovrà rivolgersi alla propria Compagnia di Assicurazione.

Ogni denuncia deve essere corredata, nel più breve tempo possibile, dai documenti che possono giustificarla, oltre agli estremi completi della corsa, linea e luogo in cui si è verificato il fatto, fermata di salita e destinazione del viaggiatore.

Se il viaggiatore subisce un danno a bordo dell'autobus deve darne immediata comunicazione all'autista. La denuncia del danno deve inoltre essere comunicata per iscritto a SVT.

Tutto ciò che SVT non prende formalmente in consegna rimane sempre e solo affidato alla custodia e alla responsabilità del passeggero, il quale dovrà rispondere dei danni arrecati dal suo bagaglio ad altri viaggiatori o al personale aziendale. L'azienda non risponde di beni, quali valute, carte valori, oggetti d'arte o di antichità, preziosi o simili, contenuti nei bagagli. Il passeggero non ha diritto a risarcimenti per furti o danneggiamenti provocati dalle sue imprudenze o disattenzioni.

MANCANZA DEL TITOLO DI VIAGGIO

Mancanza di valido titolo di viaggio

Il viaggiatore che utilizzi i mezzi SVT senza essere in possesso di idoneo titolo di viaggio è soggetto a sanzione ai sensi dell'art.37 della Legge Regionale del Veneto n. 25 del 1998 e s.m.i. che comporta il pagamento di una sanzione amministrativa da 40 a 150 volte la tariffa ordinaria, oltre al pagamento del biglietto calcolato dal capolinea di partenza alla destinazione dichiarata dal viaggiatore ed eventuali accessori di legge.

Ai sensi dell'art. 48, comma 11-bis, del D.L. 50/2017 convertito con modificazioni nella legge 21/06/2017 n. 96 in caso di mancata esibizione di un idoneo titolo di viaggio (abbonamento) su richiesta degli agenti accertatori, la sanzione comminata è annullata qualora sia possibile dimostrare, con adeguata documentazione, presso gli uffici preposti dal gestore del trasporto pubblico, il possesso di un titolo nominativo risultante in corso di validità al momento dell'accertamento. Rimane in capo al trasgressore il pagamento del biglietto di corsa semplice per la tratta in uso oltre le spese amministrative pari ad euro 5,00.

Il trasgressore ha l'obbligo di fornire le sue generalità all'Agente Accertatore o un documento identificativo se richiesto.

Il pagamento della sanzione può essere effettuato in misura prefissata nei seguenti casi.

MINORENNI / INCAPACI:

- Abbonamento nominativo dimenticato: la sanzione può essere annullata dietro presentazione di valido abbonamento (Tessera SVT) entro 10 giorni dalla data di notifica del verbale presso lo sportello dell'Autostazione di Vicenza, purché l'abbonamento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della violazione (art. 37, comma 4, L.R. n. 25/1998).

Deve comunque essere pagato il biglietto di corsa semplice per la tratta utilizzata, le spese amministrative di 5,00 euro oltre alle eventuali spese di notifica pari ad euro 7,00.

- Pagamento entro 5 giorni dalla data di notifica del verbale: sanzione nella misura minima pari a 40 volte la tariffa ordinaria (art. 39 L.R. n. 25/1998) corrispondente a euro 40,00 oltre al pagamento del biglietto di corsa semplice calcolato dal capolinea di partenza alla destinazione dichiarata dal viaggiatore, le spese amministrative di 5,00 euro e le spese di notifica pari ad euro 7,00.

- Pagamento dopo i 5 giorni ed entro 60 giorni dalla data di notifica del verbale: sanzione nella misura ridotta pari alla terza parte del massimo edittale della sanzione prevista (art. 39 L.R. n. 25/1998 e art. 16 della Legge 689/1981) corrispondente a euro 50,00 oltre al pagamento del biglietto di corsa semplice calcolato dal capolinea di partenza alla destinazione dichiarata dal viaggiatore, le spese amministrative di 5,00 euro e le spese di notifica pari ad euro 7,00.

MAGGIORENNI:

- Abbonamento nominativo dimenticato: la sanzione può essere annullata dietro presentazione di valido abbonamento (Tessera SVT) entro 10 giorni dalla data della contestazione del verbale presso lo sportello dell'Autostazione di Vicenza, purché l'abbonamento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della violazione (art. 37, comma 4, L.R. n. 25/1998).

Deve comunque essere pagato il biglietto di corsa semplice per la tratta utilizzata, le spese amministrative di 5,00 euro oltre alle eventuali spese di notifica pari ad euro 7,00.

- Pagamento nelle mani dell'Agente Accertatore all'atto della contestazione ovvero entro i 5 giorni successivi: sanzione nella misura minima pari a 40 volte la tariffa ordinaria (art. 39 L.R. n. 25/1998) corrispondente a euro 40,00 oltre al pagamento del biglietto di corsa semplice calcolato dal capolinea di partenza alla destinazione dichiarata dal viaggiatore, le spese amministrative di 5,00 euro.

- Pagamento dopo i 5 giorni ed entro 60 giorni dalla contestazione: sanzione nella misura ridotta pari alla terza parte del massimo edittale della sanzione prevista (art. 39 L.R. n. 25/1998 e art. 16 della Legge 689/1981) corrispondente a euro 50,00 oltre al pagamento del biglietto di corsa semplice calcolato dal capolinea di partenza alla destinazione dichiarata dal viaggiatore, le spese amministrative di 5,00 euro e le eventuali spese di notifica pari ad euro 7,00.

PAGAMENTI OLTRE I 60 GIORNI

Qualora il pagamento non venisse effettuato entro il termine di 60 giorni dalla contestazione o dalla notifica, il verbale verrà trasmesso l'Ente affidante che provvederà ad emettere una ordinanza ingiunzione per un importo fino a 150 volte la tariffa ordinaria, con l'aggiunta delle spese procedurali e di notifica.

ALTRE SANZIONI

Il Cliente in possesso di SVT Card con relativo abbonamento elettronico valido che non effettua la convalida del titolo all'inizio di ogni singola tratta, è soggetto al pagamento della sanzione di euro 6,00 per non aver rispettato le disposizioni aziendali.

Il viaggiatore che non rispetta le disposizioni aziendali e comunque contravviene alle norme sul comportamento e la sicurezza in autobus è soggetto alle sanzioni previste dal DPR 753/80.

I viaggiatori che utilizzino titoli di viaggio falsi o contraffatti sono soggetti alle sanzioni previste dal codice penale.

MODALITA' DI PAGAMENTO

La somma dovuta può essere pagata direttamente all'Agente accertatore, presso lo sportello dell'Autostazione di Vicenza o a mezzo **conto corrente postale n 1031757030** intestato a SVT srl, nel quale deve essere riportato il numero identificativo della sanzione e la data dell'accertamento.

RICORSO AVVERSO ALLA SANZIONE

Entro il termine di trenta giorni dalla data della contestazione o di notificazione della violazione, gli interessati possono far pervenire copia del verbale di contestazione assieme a scritti difensivi e documenti all'Autorità Competente (Sindaco del Comune territorialmente competente per i servizi urbani; Provincia di Vicenza per i servizi extraurbani), mediante raccomandata a/r o PEC, in carta libera, e possono chiedere di essere sentiti per contestare il verbale.

I NOSTRI SERVIZI

Di seguito si riporta il dettaglio dei servizi che l'Azienda svolge ed in particolare:

- servizio extraurbano della Provincia di Vicenza
- servizio urbano di Vicenza e nei Comuni Contermini di Altavilla Vicentina, Creazzo, Monteviale, Costabissara, Torri di Quartesolo, Caldogno, Monticello Conte Otto, Gambugliano, Longare, Sovizzo, Bolzano Vicentino, Arcugnano e Quinto Vicentino
- servizio urbano di Bassano del Grappa
- servizio urbano di Valdagno
- servizio urbano di Recoaro Terme

SERVIZIO EXTRAURBANO della PROVINCIA DI VICENZA

DATI	2016	2017	2018
KM PERCORSI	9.689.046	9.600.347	9.824.060
AUTOBUS	244	238	241
ETA' MEDIA PARCO AUTOBUS	14,3	15,67 anni	14,79 anni
PASSEGGERI TRASPORTATI	12.131.145	13.982.725	13.951.466
LINEE ORDINARIE	54	54	53
KM DI RETE ORDINARIA	1.644	1.624	1.624
LINEE STAGIONALI	4	4	4
KM RETE STAGIONALE	569,95	569,95	569,95
FERMATE	2.565	5.130	2.565
CORSE IN UN GIORNO FERIALE	1.520	1.480	1.495
N° CORSE ANNUE	413.638	413.588	417.105
ENTE AFFIDANTE	Provincia di Vicenza	Provincia di Vicenza	Provincia di Vicenza
COMUNI SERVITI	146	146	146

Linee ordinarie

1 VICENZA-SAN VITALE-VALDAGNO-RECOARO
2 VICENZA-SAN VITALE-CHIAMPO-CRESPADORO-FERRAZZA
3 CHIAMPO-SAN PIETRO MUSSOLINO-ALTISSIMO
4 VICENZA-NOVENTA-MONTAGNANA
4B NOVENTA-ASIGLIANO
5 VICENZA-MAROSTICA-BASSANO
6 VICENZA-ARCUGNANO-PERAROLO-BARBARANO CENTRO
7 PONTE DI MOSSANO-MOSSANO-BARBARANO-VILLAGA
8 THIENE-MALO-CEREDA-VALDAGNO
11 VALDAGNO-CAMPOGROSSO (estiva)
12 VICENZA-SAN VITALE-ARZIGNANO-MONTORSO-SELVA DI MONTEBELLO
13 VICENZA-SCHIO-TORREBELVICINO-VALLI DEL PASUBIO-SANT'ANTONIO
14 SCHIO-VALLI DEL PASUBIO-RECOARO
15 VICENZA-DUEVILLE-MONTECCHIO PRECALCINO-THIENE (invernale)
17 VICENZA-THIENE-MOSSON-COGOLLO DEL CENGIO
18 THIENE-ARSIERO-TONEZZA
19 THIENE-ARSIERO-LASTEBASSE
20 VICENZA-SANDRIGO-MARAGNOLE-BREGANZE-LUSIANA-CAMPANA
21 VICENZA-BREGANZE-LUSIANA-CAMAPANNA-CONCO
22 THIENE-BREGANZE-LUSIANA-S.CATERINA
23 THIENE-BIVIO ITALIANO-ASIAGO-GALLIO
25 VICENZA-CANOVE-ROANA-CASTELLETTO DI ROTZO
26 GALLIO-ASIAGO-BIVIO ITALIANO-CASTELLETTO DI ROTZO
27 VICENZA-CAMISANO-PIAZZOLA SUL BRENTA
28 VICENZA-MONTEGALDA-MONTEGALDELLA-VILLAGANZERLA
29 VICENZA-MONTEBELLO-GAMBELLARA-BROGNOLIGO
30 VICENZA-SELVA DI MONTEBELLO-MONTORSO-ARZIGNANO
31 VICENZA-LONIGO-ORGIANO-SOSSANO-CAMPIGLIA-NOVENTA
32 VICENZA-PEDERIVA-ORGIANO-NOVENTA
33 VICENZA-PONTE BOTTI-ALBETTONE-VO'-NOVENTA
34 LONIGO-ALMISANO-GRANCONA-PEDERIVA-POZZOLO-TOARA-PONTE DI BARBARANO
35 VILLAGA-SOSSANO-CAMPIGLIA-NOVENTA
36 SCHIO-PIOVENE ROCCHETTE-COGOLLO DEL CENGIO
37 SCHIO-PIOVENE ROCCHETTE-ARSIERO
38 VALDAGNO-PASSO ZOVO-SCHIO
39A PRIABONA-MONTE DI MALO-SCHIO (invernale)
39B PRIABONA-MALO-MONTE DI MALO-SCHIO (invernale)
41 ASIAGO-CONCO-MAROSTICA-BASSANO
42 ASIAGO-CONCO-PRADIPALDO-BASSANO
43 RUBBIO-TORTIMA-MAROSTICA-BASSANO
44 SCHIO-THIENE-BREGANZE-MAROSTICA-BASSANO
46 BASSANO-ROSSANO VENETO-CASTIONE-MOTTINELLO

SERVIZIO EXTRAURBANO della PROVINCIA DI VICENZA

47 VICENZA-TEZZE SUL BRENTA-CARTIGLIANO-NOVE-BASSANO
48 BASSANO-PRIMOLANO-ENEGO
48B BASSANO-VALSTAGNA-ENEGO
49 COLLICELLO-COSTA-VALSTAGNA-BASSANO
50 VICENZA-VILLALTA-GAZZO PADOVANO-GROSSA (invernale)
51 SERVIZIO COMUNALE EXTRAURBANO DI ARCUGNANO
52 VALDAGNO-TRAFORO-SCHIO
70 (SCHIO)-VICENZA-GATTEO A MARE (estiva)
71 VICENZA-SOTTOMARINA (estiva)
72 VICENZA-JESOLO LIDO (estiva)
73 BASSANO-JESOLO LIDO (estiva)
80 VICENZA-GRISIGNANO-PADOVA
84 THIENE-OSPEDALE SANTORSO-THIENE
100 (VICENZA)-ASIAGO-LAVARONE-LUSERNA
801 RECOARO-UNIVERSITA' VERONA
802 RECOARO-UNIVERSITA' PADOVA

I titoli di viaggio ed i punti vendita

La tessera elettronica

È un documento di riconoscimento dell'utente fidelizzato, valido tre anni dalla data di emissione, su cui vanno caricati abbonamenti settimanali, mensili e annuali. Le tessere elettroniche devono essere appoggiate nella parte centrale delle convalidatrici presenti in prossimità di ogni porta di salita. Se la tessera contiene un titolo di viaggio in corso di validità si accende una luce verde e sul display è possibile leggere i dati del titolo di viaggio. Al momento della convalida i dati sono registrati all'interno della tessera elettronica; ciò significa che non vengono stampati in chiaro.

Va ricordato che l'operazione di convalida è obbligatoria ed è necessaria per consentire agli uffici movimentazione di rilevare le statistiche di utilizzo dei mezzi e quindi tarare il servizio in base alle esigenze dell'utenza.

Dove viene rilasciata la tessera elettronica

On line utilizzando apposito link presente nella Home Page del sito www.svt.vi.it

Presso la biglietteria dell'autostazione di Vicenza e nella sede di Via Fusinieri, 83/H.

Presso le rivendite indicate nella sezione "servizi e info/tessere di riconoscimento" del sito www.svt.vi.it.

Nel caso si voglia modificare la tratta in corso di validità di un abbonamento ci si deve rivolgere sempre alla biglietteria di Vicenza o alle rivendite autorizzate.

Dove si rinnovano gli abbonamenti

On line Utilizzando apposito link presente nella Home Page del sito www.svt.vi.it

Utilizzando l'App Mycicero

Presso la biglietteria dell'autostazione di Vicenza e nella sede di Via Fusinieri, 83/H., nelle rivendite autorizzate che espongono la vetrofania SVT e che sono attrezzate per l'emissione e/o il rinnovo degli abbonamenti, oltre alla vendita di biglietti.

Come si usano i biglietti magnetici

I possessori dei biglietti magnetici devono salire a bordo solo dalla porta anteriore. Detti biglietti devono essere inseriti nell'apposita bocchetta posta nella parte anteriore della convalidatrice magnetica. Se il biglietto è valido si accende una luce verde; se il biglietto non è valido si accende una luce rossa. Sul display è possibile leggere i dati del titolo di viaggio.

Sul biglietto magnetico, al momento della prima obliterazione, sono stampati sulla parte posteriore i dati in chiaro della convalida.

Utilizzo dell'abbonamento

Per consentire la registrazione del titolo di viaggio all'interno della tessera è importante che la tessera sia convalidata a bordo al primo utilizzo dell'abbonamento in corso di validità.

Le tessere con microchip vanno semplicemente appoggiate in prossimità del lettore di tessere (convalida).

Dove si acquistano i biglietti magnetici di corsa semplice

Nell'autostazione di Vicenza sono presenti dei distributori automatici di titoli di viaggio oltre al normale servizio di sportello, nelle rivendite autorizzate e presso i punti vendita presenti sul territorio provinciale.

I biglietti si possono acquistare anche da smartphone tramite App MYCICERO

Il biglietto, inoltre, può essere acquistato a bordo del bus direttamente dal conducente pagando un sovrapprezzo.

L'elenco completo delle rivendite è presente sul sito www.SVT.vi.it, per maggiori informazioni è possibile inviare una mail a: info@SVT.vi.it o rivolgersi direttamente all'ufficio informazioni dell'autostazione di Vicenza in Viale Milano 138 (tel. 848800900).

Le regole per un viaggio... in regola!

L'utente che intende usufruire del servizio di trasporto pubblico EXTRAURBANO di SVT ha l'obbligo di munirsi di un titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) conforme alla tratta da percorrere ed idoneo per le corse previste dall'orario in vigore al momento del suo utilizzo.

Le principali tipologie di titoli di viaggio che rispondono alle diverse esigenze dei viaggiatori sono:

- biglietti di corsa semplice per viaggiatori occasionali;
- abbonamenti per viaggiatori abituali.

I biglietti di corsa semplice si suddividono in:

- Biglietto di corsa semplice di sola andata
- Biglietto di corsa semplice con soprattassa (è quello acquistato in autobus dal personale viaggiante e comporta il pagamento di un sovrapprezzo)
- Biglietto speciale a tariffa scontata del 50% (si tratta di un biglietto singolo da 10 corse, reperibile nei punti vendita autorizzati e riservato agli utenti ultra sessantenni).

TUTTI I TITOLI DI VIAGGIO EMESSI CON LOGO E P.IVA DI FTV NON SONO PIU' VALIDI E NON POTRANNO ESSERE PIÙ UTILIZZATI DALL'UTENZA

Gli abbonamenti si suddividono nelle seguenti categorie:

Abbonamento Ordinario

Può essere:

- Settimanale, valido dal lunedì al sabato
- Mensile, valido dal primo alla fine del mese

Abbonamento Scontato per studenti e lavoratori

Può essere:

- Settimanale: valido da lunedì a sabato, comprese le eventuali festività infra-settimanali;
- mensile, valido tutti i giorni da lunedì a sabato;
- mensile per lavoratori turnisti, valido tutti i giorni compresa la domenica, riservato agli abbonati lavoratori inseriti in cicli produttivi che prevedano la presenza anche la domenica;
- mensile integrato con altri servizi, valido su una linea o tratta di una linea extraurbana e sulla rete urbana. Attualmente è presente nei servizi urbani di Vicenza, Bassano del Grappa, Schio, e Valdagno e consente l'utilizzo di un numero illimitato di corse in tutti i giorni del mese, escluse le domeniche;
- annuale per studenti: valido tutti i giorni dal primo settembre al 30 giugno dell'anno successivo (sulla tratta di competenza e valido su tutta la rete extraurbana nelle vacanze scolastiche estive e natalizie escluse le linee del mare e in pool con Busitalia).
- annuale per lavoratori 10 mesi: valido tutti i giorni dal primo settembre al 30 giugno dell'anno successivo;
- annuale per lavoratori 12 mesi: valido 12 mesi tutti i giorni dal primo giorno del mese successivo alla data di sottoscrizione.

Abbonamenti agevolati per le fasce deboli di utenza

Sono rilasciati a particolari categorie di cittadini e possono essere:

- **scontato dell'80%**, in base alla legge regionale 30 luglio 1996, n.19. Rientrano nel beneficio le fasce deboli, identificate nei pensionati con trattamento economico non superiore al minimo INPS, di età superiore ai 60 anni, privi di redditi propri, nonché negli invalidi e portatori di handicap con grado di invalidità non inferiori al 67% - e nei sordomuti e nei ciechi civili assoluti;
- **scontato del 95%**, rientrano nel beneficio le seguenti tre categorie: Cavalieri di Vittorio Veneto, Mutilati e invalidi di guerra, Mutilati e invalidi per servizio. Per i mutilati e invalidi di guerra e per servizio appartenenti alle categorie dalla prima all'ottava e per gli invalidi del lavoro con invalidità non inferiore all'80% le agevolazioni di viaggio spettano comunque, indipendentemente dall'ammontare del trattamento economico riconosciuto a seguito della stessa invalidità e degli altri redditi percepiti.

L'abbonamento agevolato può essere:

- settimanale, valido da lunedì a sabato, comprese le eventuali festività infra-settimanali;
- mensile, valido dal primo alla fine del mese;
- annuale, valido 12 mesi.

Per beneficiare dell'agevolazione tariffaria, tutti i soggetti rientranti nelle fasce deboli dovranno essere in possesso di una speciale tessera di riconoscimento appositamente rilasciata dall'Autorità Competente (Provincia di Vicenza). Questa sarà da presentare unitamente a un documento di riconoscimento valido e alla richiesta di tessera SVT. Tali categorie di beneficiari hanno diritto all'agevolazione anche per gli accompagnatori, se titolari dell'indennità di accompagnamento.

Tessere di libera circolazione

- **OVER 70**, vengono rilasciate ai cittadini residenti in provincia di Vicenza, di età superiore ai 70 anni. La tessera è valida per circolare liberamente, per il periodo di un anno dalla data di emissione, su tutte le linee extraurbane con l'esclusione delle linee estive. Per l'utilizzo sulla linea in pool Padova-Vicenza dovranno essere rispettati i seguenti orari : dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:30 a fine servizio . Per ulteriori chiarimenti è a disposizione il nostro ufficio informazioni.
- **OVER 90**, vengono rilasciate ai cittadini residenti in provincia di Vicenza, di età superiore ai 90 anni. La tessera è valida per circolare liberamente, su tutte le linee extraurbane con l'esclusione delle linee estive Per l'utilizzo sulla linea in pool Padova-Vicenza dovranno essere rispettati i seguenti orari : dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:30 a fine servizio .Per altri chiarimenti riguardanti le modalità di rilascio delle tessere e la loro fruibilità è a disposizione l'ufficio informazioni di Vicenza.

Per la consultazione delle tariffe e per l'elenco dei punti vendita autorizzati, rivolgersi presso l'ufficio

informazione o collegandosi al sito di www.svt.vi.it

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

I punti vendita

Si suddividono in :

- + **Agenzie:** Agenzia indica una rivendita dove è possibile richiedere una nuova tessera di riconoscimento, acquistare e/o rinnovare gli abbonamenti annuali, mensili, settimanali e acquistare i biglietti.
- + **Concessionari:** è una rivendita dove è possibile rinnovare abbonamenti mensili e settimanali (solo se in possesso della tessera e per la stessa tratta) e acquistare i biglietti.
- + **Rivendite:** è un punto vendita dove è possibile acquistare biglietti di corsa semplice

Promozioni

Eventuali promozioni temporanee in corso vengono descritte nel sito www.svt.vi.it

INDICATORI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO EXTRAURBANO

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione	Situazione	Situazione	Livello
		al31.12.2016	al31.12.2017	al31.12.2018	Promesso
Sicurezza di viaggio	- Sinistri sui mezzi extraurbani	218	269	141	213
	- Sinistri passivi sui mezzi extraurbani	167	179	61	===
	- Percezione complessiva della sicurezza	97,30%	84,30%	97,50%	73,20%
	- Quantità corse servizio extraurbano	1192	2001	2014	===
	- Copertura giornaliera serv. extraurbano	18h15'	18h 10'	18h 10'	===
	- Velocità commerciale serv. extraurbano	34,32	34,26	34,28	===
	- Distanze medie fermate serv. extraurbano	2305	2305	2305	===
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	- Regolarità del servizio	99,50%	99,60%	99,10%	100%
	- Puntualità (N° corse con + 5' di ritardo) media mensile	321	334	344	1,5% sul tot
	- Percezione complessiva regolarità del servizio	79,50%	78,00%	87,75%	71,30%
	- Pulizia esterna (al mese)	1,64	1,63	0,89	===
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	- Pulizia rapida (al giorno per autobus)	0,72	0,61	0,61	0,52
	- Pulizia interna completa (al mese)	1,35	1,29	1,29	===
	- Pulizia stazione (VI) al MESE	84	84	84	===
	-Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	80,80%	77,45%	83,85%	67,70%
	- Posti a sedere disponibili	12433	12712	13138	===
	- Et� degli autobus (+ di 12 anni)	66,12%	66,67%	68,32%	===
Confortevolezza di viaggio	- Accessibilit�: pianale ribassato	82,20%	84,19%	85,00%	56%
	- Mezzi abilitati per disabili	7	17	49	===
	- Mezzi climatizzati	88,14%	90,00%	94,45%	38,27%
	- Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	88,00%	85,60%	92,60%	60,10%
	- Telefono a bordo	100%	100%	100%	===
	- Numero piazzole per bus	225	227	227	164 min
	- Numero paline (andata e ritorno)	2254	2284	2284	1898 min
Servizi aggiuntivi	- Aree attesa attrezzate (pensiline)	318	327	327	200 min
	- Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%	100%	100%	100%
	- Tempi di attesa al telefono	max. 10"	max. 10"	max. 10"	===
	- Personale addetto in via esclusiva alla informazione e al ricevimento reclami	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	===
Informazioni alla clientela	- Diffusione orari alle fermate	100%	100%	100%	===
	- Punti di vendita biglietti	298	245	295	===
	- Percezione complessiva informazioni alla clientela	94,80%	86,26%	94,73%	73,50%

	- Tempi di attesa biglietto allo sportello SVT	max. 10'	max. 10'	max. 10'	===
	- Raccolta reclami N°	848	864	941	===
Livello di servizio allo sportello	- Riscontro reclami	max entro 30g. Tutti	max entro 30g. Tutti	max entro 30g. Tutti	===
	- Percezione complessiva livello di servizio allo sportello	96,60%	75,70%	81,16%	73,70%
	- Reclami per scortesia personale viaggiante N°	40	57	58	===
Aspetti relazionali	- Percezione complessiva aspetti relazionali	96,90%	91,37%	93,70%	===
	% utenti soddisfatti				
	- Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%	100%
	- Frequenza controlli gas di scarico	1/anno autobus	1/anno autobus	1/anno autobus	===
Attenzione all'ambiente	- Abbattimento emissioni	95,76%	95,76%	95,76%	===
	- Percezione complessiva attenzione all'ambiente	78,10%	70,60%	78,50%	69,50%

* Ove stabilito da contratto

Indagini sui Clienti

Per i servizi di SVT è stata effettuata un'indagine di customer satisfaction, realizzata attraverso la somministrazione di interviste personali effettuate presso le fermate o a bordo dei mezzi del servizio EXTRAURBANO DI VICENZA di SVT. Le interviste sono state 860:

- di cui 542 effettuate nell'ora di punta (7-8.30; 12.30-14.00; 17.30-19.00) e 318 nelle fasce di morbida (8.30-12.30; 14.00-17.30; 19.00-20.30);
- di cui 370 di sesso femminile e 490 di sesso maschile.

	INDICE SODDISFAZIONE	2017%	2018 %
1.	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	84,3	97,5
2.	La prudenza e perizia degli autisti	85,5	96,6
3.	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	85,6	93,7
4.	La regolarità intesa come frequenza delle corse	76,7	85,1
5.	La regolarità intesa come puntualità	79,3	90,4
6.	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	78,9	90,5
7.	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	76	77,2
8.	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	87,8	95,6
9.	La diffusione e la tempestività delle informazioni	76,9	94,0
10.	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	91,5	94,6
11.	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	85,9	93,7
12.	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	85,3	91,5
13.	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	91,6	93,7
14.	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	91,6	94,1
15.	La cortesia e disponibilità dei controllori	88,9	93,2
16.	La riconoscibilità e buona presenza del personale	93,6	95,9
17.	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	70,6	78,5
18.	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	89,8	89,7
19.	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	81,3	84,6
20.	Il servizio nel suo complesso	80,9	88,7

SERVIZIO URBANO DI VICENZA E NEI COMUNI CONTERMINI

DATI	2016	2017	2018
KM PERCORSI	4.364.715	4.315.720	4.389.040
<i>di cui URBANI</i>	3.620.340	3.567.014	3.601.230
<i>SUBURBANI</i>	597.702	595.673	627.900
<i>Servizio SERALE A CHIAMATA</i>	146.673	153.033	159.910
AUTOBUS	122	124	132
ETA' MEDIA PARCO AUTOBUS	14,8	14,51 anni	8,65
PASSEGGERI TRASPORTATI	12.641.945	12.765.209	13.374.239
LINEE ORDINARIE	20	20	20
KM DI RETE ORDINARIA Urbana	350	356	360
KM DI RETE ORDINARIA Suburbana	152	162	160
FERMATE	975	975	975
ENTE AFFIDANTE		Comune di Vicenza	Comune di Vicenza
COMUNI SERVITI	14	14	14

Servizi di linea

Linee ad alta frequenza	1 – 5 - 7
Linee a frequenza ordinaria 19	2 - 3 - 4 - 6 - 8 - 9 - 11 – 13 - 1214 – 16 – 17 -
Linee centrobus	10 – 20 - 30
Linee solo festive	12 – 14 - 18
Servizio serale a chiamata	attivo su 200 fermate

Linee e percorsi

1	VIA MONETA – STAZIONE FS – VIALE DELLA PACE -> STANGA BERTESINA /LERINO/TORRI Q.LO
2	STAZIONE FS - RODOLFI- LAGHI – POLEGGE
3	VIALE ROMA- ASTICHELLO-P.CITTA'
4	VIALE FERRARIN -SAN MARCO - PP3 (VIA GIARETTA) - NOGARAZZA - VALMARANA
5	VILLAGGIO DEL SOLE – STAZIONE FS - OSPEDALETTO - QUINTO / LANZE' /VALPROTO- BOLZANO VICENTINO
6	STAZIONE FS - COSTABISSARA - MOTTA COSTABISSARA
7	VIA DEL CARSO - VIA CORELLI - VIA MERCATO NUOVO - SAN PIO X°
8	VIALE ROMA – RIVIERA BERICA – DEBBA - TORRI ARCUGNANO-LUMIGNANO
9	VIA GIURIOLO - VIA SANT'ANTONINO – CALDOGNO – NORD EST
10	PARK STADIO - P.CASTELLO - P.SAN PAOLO - P.MATTEOTTI
11	VIA GIURIOLO-SAVIABONA – CAVAZZALE – MONTICELLO CONTE OTTO
12	VIALE ROMA - ZONA INDUSTRIALE- ALTAVILLA VICENTINA
13	VIALE ROMA – TORMENO – TORRI ARCUGNANO – PIANEZZE - FIMON – LAGO DI FIMON
14	VIALE ROMA – OLMO – CREAZZO - SOVIZZO
1214	VIALE ROMA-OLMO-CREAZZO - SOVIZZO - ALTAVILLA - ZONA INDUSTRIALE - VIALE ROMA
16	STAZIONE FS - ZILLA ZILERI – MONTEVIALE - GAMBUGLIANO
17	STAZIONE FS - CASALE - SAN PIETRO INTRIGOGNA
18	VIALE ROMA – PIAZZA CASTELLO - MONTE BERICO
19	STAZIONE FS – VIA BASSANO - VIALE DELLA PACE - VIA VEDELLERIA TORRI DI QUARTESOLO
20	PARK QUASIMODO - CORSO FOGAZZARO-CONTRA' CANTARANE
30	PARK CRICOLI – CONTRA' SAN MARCO – CONTRA' CANOVE

CORSE SCOLASTICHE

ORARI E PERCORSI DELLE CORSE DI RINFORZO NELLE ORE DI PUNTA PER STUDENTI E LAVORATORI utilizzabili da tutti i clienti, sono scaricabile direttamente dal sito www.svt.vi.it

sono in vigore nei giorni scolastici come da calendario stabilito dalla REGIONE VENETO

SERVIZIO SERALE A CHIAMATA

SERVIZIO SERALE URBANO DI SVT

Più vantaggi, più attenzioni.
E la notte del sabato, fino alle 3.30!



Tutti i giorni, dalla domenica al venerdì dalle 20.30 alle 23.30, e il sabato dalle 20.30 alle 3.30, con un SMS al 342 4112584 puoi prenotare una corsa alla fermata che ti è più comoda. Presta attenzione all'orario di arrivo del mezzo che ti sarà comunicato con un SMS.

- se possiedi un abbonamento SVT serale * manda un SMS con questo testo:
SVTS <spazio> codice fermata <spazio> numero tessera SVT Card
* Per usufruire del servizio fino alle 3.30, dotarsi di abbonamento "Night&Day"
- acquista un biglietto serale al costo di 2 euro nelle biglietterie e nei parcometri serali SVT e manda un SMS con questo testo:
SVTS <spazio> codice fermata <spazio> codice biglietto
- se accompagni un bambino di 4 anni non ancora compiuti, viaggia gratis ma, dopo aver inviato l'SMS per te, invia un ulteriore SMS con testo:
SVTS <spazio> codice fermata <spazio> minore
- se hai difficoltà motorie e hai necessità di un mezzo con pedana, manda un SMS con questo testo:
SVTS <spazio> codice fermata <spazio> codice biglietto <spazio> ICF

ELENCO RIVENDITE ED EMETTITRICI

PUNTI VENDITA SVT: Biglietteria SVT Viale Fusinieri, Biglietteria SVT Viale Milano, Rivendite SVT, Punto Informazione Centro Commerciale Le Piramidi

EMETTITRICI AUTOMATICHE: Piazza XX Settembre, Viale Giuriolo, Piazza Castello, Piazzale Stazione FS, Viale della Pace

Le regole per un viaggio... in regola!

L'utente che intende usufruire del servizio di trasporto pubblico URBANO DI SVT ha l'obbligo di munirsi di un titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) conforme alla tratta da percorrere ed idoneo per le corse previste dall'orario in vigore al momento del suo utilizzo.

Le principali tipologie di titoli di viaggio che rispondono alle diverse esigenze dei viaggiatori sono:

I biglietti

- **biglietto urbano 90 minuti classe 1:** è valido 90 MINUTI dalla prima oblitterazione, per una persona, consente di viaggiare nell'ambito del comune di Vicenza, non è cedibile, ad ogni risalita in bus deve essere oblitterato;
- **biglietto conurbano 90 minuti classe 1:** è valido 90 MINUTI dalla prima oblitterazione, per una persona, consente di viaggiare nell'ambito di un Comune contermini, escluso quello di Vicenza, non è cedibile, ad ogni risalita in bus il titolo deve essere oblitterato;
- **biglietto urbano corsa semplice classe 1:** è valido per una persona, PER UNA SINGOLA CORSA SU UN UNICO MEZZO, in ambito urbano, non è cedibile;
- **biglietto suburbano 120 minuti classe 2-3:** è valido 120 MINUTI, per una persona, consente di viaggiare sull'intera rete urbana e suburbana, non è cedibile, deve essere oblitterato ogni volta che si sale su un bus;
- **biglietto metropolitano:** valido 90 minuti sull'intera rete urbana e suburbana; acquistabile da credito telefonico con SMS al n. 4896896. I costi per l'invio dell'SMS variano a seconda dell'operatore telefonico e non sono compresi nel costo del biglietto.
- **biglietto suburbano corsa semplice classe 2-3:** è valido per una persona, PER UNA SINGOLA CORSA SU UN UNICO MEZZO, in ambito suburbano, non è cedibile;
- **biglietto giornaliero classe 2-3:** consente di viaggiare su tutte le linee SVT urbane e suburbane per l'intera giornata di convalida; è valido per una persona, non è cedibile, deve essere oblitterato ogni volta che si sale su un bus;
- **biglietto a bordo Classe 2-3** :-Valido 120 minuti per una persona su tutta la rete urbana e suburbana, si acquista direttamente a bordo dall'autista con un sovrapprezzo, ad ogni risalita in bus il titolo deve essere oblitterato;
- **carte valore multiviaggio:** hanno validità fino alla data riportata sulla stessa, sono da convalidare all'inizio del viaggio inserendole nell'oblitteratrice a bordo degli autobus; la carta valore CVM5 è valida solo per corse urbane selezionando con l'apposito tasto la "corsa urbana". La carta valore CVM10 è valida per le corse su tutta la rete urbana e suburbana, selezionando con l'apposito tasto la "corsa suburbano"; il valore residuo può essere utilizzato per effettuare una corsa, sono utilizzabili in modo cumulativo per persone e/o bagagli, il diritto a viaggiare scade nei termini previsti dal biglietto selezionato (90 minuti corsa urbana e 120 minuti corsa suburbana); deve essere oblitterato ogni volta che si sale su un bus;
- **carte valore semplici:** hanno validità di 4 mesi dall'acquisto e con le seguenti modalità: CV55 consente di effettuare una corsa semplice urbana (fino ad un massimo di 5) e CV510 consente di effettuare una corsa semplice suburbana (fino ad un massimo di 7). Non sono cumulative di persone e bagagli, non sono cedibili;
- **SVT si riserva** di modificare in qualsiasi momento le modalità per l'utilizzazione della carta valore multiviaggio e della carta Valore semplice;
- **acquisto biglietti:** presso le biglietterie aziendali, V.le Milano e Via Fusinieri a Vicenza, le rivendite, nel web con APP MY CICERO (urbano euro 1,30 e suburbano euro 1,70), e i distributori automatici di titoli siti presso l'autostazione in V.le Milano

TUTTI I TITOLI DI VIAGGIO EMESSI CON LOGO E P.IVA DI AIM NON SONO PIU' VALIDI E NON POTRANNO ESSERE PIÙ UTILIZZATI DALL'UTENZA

BIGLIETTI CENTROBUS

- i **biglietti centrobus** comprendono il parcheggio omaggio della vettura nei parcheggi di interscambio Stadio, Cricoli, Quasimodo;
 - **biglietti centrobus classe 1:** sono acquistabili solo presso i parcheggi di interscambio, sono validi anche sulle linee urbane, sia all'andata che al ritorno, da effettuarsi nello stesso giorno, con obbligo di oblitterazione appena saliti a bordo, ogni convalida vale 90 minuti;
 - **biglietti centrobus cumulativi:** presso i parcheggi automatizzati vengono emessi un biglietto per il conducente e un biglietto cumulativo per i passeggeri, massimo 4, presenti sull'autoveicolo. Passeggeri più conducente devono viaggiare assieme sull'autobus;
 - **biglietto centrobus A/R camper:** comprende camper service in omaggio, parcheggio del camper in omaggio, è da utilizzare entro 24 ore, valido per il conducente + 4 passeggeri trasportati sul mezzo, obbligo di oblitterazione appena saliti a bordo, ogni convalida vale 90 minuti, è valido anche sulle **linee urbane**. Passeggeri più conducente devono viaggiare assieme sull'autobus;
 - **acquisto biglietti:** presso le casse automatiche presenti nei parcheggi di interscambio
- I **biglietti**, tranne quelli per il servizio serale, devono essere oblitterati a bordo dell'autobus e per i successivi trasbordi nell'ambito della validità temporale se prevista dal titolo, conservati per tutta la durata del percorso, esibiti su richiesta degli agenti accertatori o del personale SVT.

TUTTI I TITOLI DI VIAGGIO EMESSI CON LOGO E P.IVA DI AIM NON SONO PIU' VALIDI E NON POTRANNO ESSERE PIÙ UTILIZZATI DALL'UTENZA

Gli abbonamenti

- **tutti gli abbonamenti potranno essere venduti solo ai Clienti in possesso di SVT CARD (da esibire alla rivendita per l'acquisto):**
- tutti gli abbonamenti saranno caricati solo nell'SVT CARD che avrà validità di 3 anni dalla data di emissione;
- **tutti gli abbonati devono convalidare ogni corsa sfiorando con SVT Card l'apposito lettore presente in vettura:**
- gli abbonamenti settimanali, mensili, annuali sono acquistabili presso le biglietterie SVT di V.le Milano e Via Fusinieri, entrambe a Vicenza, co nelle rivendite autorizzate.
- **abbonamenti mensili studenti "gratta e viaggio":** devono essere allegati alla tessera personale SVT CARD studente (sono acquistabili c/o le rivendite); è opportuno che il cliente conservi l'SMS di attivazione del titolo.
- **abbonamenti mensili lavoratori "gratta e viaggio" (solo per lavoratori dipendenti) diversi dagli abbonamenti centrobus** devono essere allegati alla tessera personale SVT CARD lavoratori (sono acquistabili c/o le rivendite); è opportuno che il cliente conservi l'SMS di attivazione del titolo.
- **gli abbonamenti "OVER 75"** sono costituiti dalla tessera personale SVT CARD "OVER 75", nella quale dovrà essere caricato un abbonamento semestrale o annuale, gratuito o a pagamento;
- **gli abbonamenti CARTA 60 e OVER 75** possono essere utilizzati dalle ore 8:00 alle 12:00 e dalle 14:00 a fine servizio, senza limite di orario nei giorni festivi e vacanze scolastiche;
- **abbonamenti rilasciati in base alle normative regionali:** sono caricati elettronicamente nell'SVT CARD, l'acquisto è subordinato alla presentazione della tessera regionale di libera circolazione.
- **tutti gli abbonamenti** se non attivati alla vendita, saranno caricati nella SVT CARD al primo passaggio sui terminali di bordo; **gli abbonamenti acquistati con SMS o presso sportelli SVT:** **annuali** validi 364 giorni dalla data di acquisto, **mensili** validi il mese solare, acquistati entro il 18 del mese hanno validità per il mese in corso, acquistati dal 19 del mese hanno validità per il mese successivo, **gli abbonamenti settimanali** sono validi 7 giorni dal LUNEDÌ alla DOMENICA, se acquistati il mercoledì saranno validi la settimana seguente, consentono di viaggiare nell'ambito urbano o intera rete a seconda della tipologia acquistata;
- **Promozione annuale studenti + extraurbano** è un'integrazione dell'abbonamento extraurbano della stessa tipologia dell'abbonamento extraurbano e non può essere venduto separatamente (validità dal 01/09 al 30/06 dell'anno successivo).

ABBONAMENTI CENTROBUS

- **tutti gli abbonamenti potranno essere venduti solo ai Clienti in possesso di SVT CARD;**
- **abbonamenti centrobus:** sono acquistabili presso i parcheggi di interscambio, sono utilizzabili su tutte le linee all'interno del centro storico (perimetro delimitato da V.le Mazzini, V.le Milano, P.le della Stazione, V.le Venezia, V.le X Giugno, V.le Risorgimento, P.le Fraccon, V.le Margherita, V. Gallieno, V. Ceccarini, V.le Rodolfi, V.le F.lli Bandiera, V.le D'Alviano), l'acquisto dell'abbonamento centrobus da diritto, in base alla tipologia acquistata, al parcheggio omaggio della vettura nei parcheggi di interscambio Stadio, Cricoli, l'abbonamento non garantisce la riserva del posto auto presso il parcheggio.
- non sarà rilasciato il duplicato né effettuato il rimborso del titolo acquistato, qualunque sia la causa;
- nessun diritto a rimborso spetterà nei casi di diminuzione o variazione di percorso, soppressione di corse o linee, cambiamento di orari o dopo la scadenza di validità dello stesso;

UTILIZZO DELLE LINEE IN SOVAPPESIZIONE

Coloro che sono in possesso di regolare Abbonamento Mensile o Annuale delle linee extraurbane e/o urbane di Vicenza potranno utilizzare nelle ore di morbida (dalle 8:30 alle 12:00 e dalle 14:00 a fine servizio) indifferentemente i mezzi extraurbani / urbani di Vicenza, salendo e scendendo nelle linee in sovrapposizione solo nelle fermate condivise del servizio.

La mancata utilizzazione dei titoli di viaggio, parziale o totale, per cause estranee all'Azienda, compresi gli scioperi, non dà diritto a rimborsi o conguagli.

I punti vendita

- + n° 2 biglietterie aziendali per abbonamenti e biglietti in Via Fusinieri e Viale Milano a Vicenza
- + n° 63 rivendite per biglietti e rinnovo abbonamenti

Promozioni

Eventuali promozioni temporanee in corso vengono descritte nel sito www.svt.vi.it

INDICATORI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO URBANO DI VICENZA

Fattori di qualità	Indicatore di qualità	Unità di misura	Livello raggiunto 31/12/16	Livello raggiunto 31/12/17	Livello raggiunto 31/12/18	Livello promesso
Sicurezza del viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	n. sinistri/autobus	0,85	1,03	0,89	2,00
	Vetustà mezzi	n. mezzi con oltre 15 anni	46,70%	41,66%	25,50%	55%
	Presenza di segnaletica alle fermate	% delle fermate	85%	78%	92%	60%
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	97,50%	94,62%	92,70%	70%
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva	% corse effettive/corse programmate	>95%	>95%	>95%	95%
	Frequenza corse servizio urbano	min./corsa per linea	10'-30'	10'-30'	10'-30'	6'-30'
	Frequenza corse servizio extraurbano	min./corsa per linea	30'-120'	30'-120'	30'-120'	15'-120'
	Puntualità nelle ore di punta	% bus in ritardo da 5 a 15 min.	<10%	<10%	<10%	10%
		% in ritardo totali	<10%	<10%	<10%	10%
	Puntualità nelle ore di morbida	% bus in ritardo da 5 a 15 min.	<5%	<5%	<5%	5%
		% in ritardo totali	<5%	<5%	<5%	5%
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti	84,10%	86,25%	84,75%	70%
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria	Frequenza giornaliera	1	1	1	1 v./g
	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	1	1	1	1 v./30gg.
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	82,90%	81,63%	80,90%	80%
Confortevolezza del viaggio	Affollamento ore di punta	Posti offerti/viaggiatori	2,43	2,43	2,43	2
	Affollamento ore di morbida	Posti a sedere offerti/viaggiatori	0,82	0,84	0,84	0,5
	Climatizzazione	% mezzi sul totale	72%	77%	98%	40%
	Accessibilità ai mezzi facilitata	% mezzi sul totale	63,90%	67,70%	74,50%	40%
	Percezione complessiva	% soddisfatti	87%	75,80%	89,35%	65%
Informazioni alla clientela	Tempestività nell'informazione sui disservizi	Tempo medio	20'	20'	20'	30'
	Diffusione dell'informazione sui disservizi	% mezzi con dispositivi acustici o visivi	-	-	-	-
	Diffusione orari alle fermate	% su totale fermate	90%	90%	90%	80%
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	81,40%	87,33%	86,77%	65%
Livello di servizio allo sportello	Punti vendita sul territorio	n. sportelli/popolazione residente	57 rivendite, 200 parcometri,sms	57 rivendite, 200 parcometri,sms	64 rivendite, 10 parcometri,sms app.	200/190.000
	Raccolta reclami		telefonica/scritta	telefonica/scritta	telefonica/scritta	
	Riscontro proposte e reclami		98% in 30gg.lav.	94% in 30gg.lav.	94% in 30gg.lav.	90% in 30gg.lav.

		Modalità	telefonica/scritta	telefonica/scritta	telefonica/scritta	
		Entro tot giorni	30 gg lav.	30 gg lav.	30 gg lav.	
	Percezione complessiva anche in ordine ad aspetti relazionali	% soddisfatti	89,60%	77,92%	77,93%	75%
Grado integrazione modale	Coincidenze con altre modalità di trasporto	Coincidenze con FS, Taxi % corse/totale corse	84,10%	83,82%	80,60%	80%
Attenzione all'ambiente	Mezzi alimentati con carburanti a basso effetto inquinante	- Alimentati con gasolio a basso tenore di zolfo – km percorsi su totali	26,83%	21,88%	17,13%	65%
		- Alimentati a GPL e CNG (50% del parco)- Km percorsi su totali km	73,37%	78,11%	82,87%	35%
	Mezzi omologati EURO0 ed EURO1 (27,87% del parco)	Km percorsi su totali km	20,12%	16,43%	12,67%	55%
	Mezzi omologati EURO2 (18,85% del parco)	Km percorsi su totali km	15,04%	15,55%	13,64%	17%
	Mezzi omologati EURO3 (12,29% del parco)	Km percorsi su totali km	16,42%	14,52%	11,39%	14%
	Mezzi omologati EURO4 (13,93% del parco)	Km percorsi su totali km	18,04%	16,29%	17,93%	13%
	Mezzi omologati EURO5 (19,67% del parco)	Km percorsi su totali km	27,19%	25,68%	21,94%	-
	Mezzi omologati EURO6 (5,74% del parco)	Km percorsi su totali km	3,17%	11,53%	22,42%	1%
	IBRIDI GPL/Elettrici (1,64% del parco)	Km percorsi su totali km	0	0	0	0
		Percezione complessiva	% soddisfatti	76,20%	71,58%	76,80%
Servizi aggiuntivi	Servizi aggiuntivi sui mezzi	Radio e annuncio vocale di fermata % mezzi su totale	63,90%	67,35%	70,00%	37%
	Servizi aggiuntivi a terra	Pensiline coperte su totale fermate	12%	14%	14%	10%
		Percezione complessiva	% soddisfatti	92,40%	91,84%	90,30%

Indagini sui Clienti

Per i servizi di SVT è stata effettuata un'indagine di customer satisfaction, realizzata attraverso la somministrazione di interviste personali effettuate presso le fermate o a bordo dei mezzi del servizio URBANO DI VICENZA di SVT. Le interviste sono state 590:

- di cui 295 effettuate nell'ora di punta (7-8.30; 12.30-14.00; 17.30-19.00) e 295 nelle fasce di morbida (8.30-12.30; 14.00-17.30; 19.00-20.30);
- di cui 271 di sesso femminile e 319 di sesso maschile

INDICI SODDISFAZIONE	2017 %	2018%
1. La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	94,62	92,7
2. La prudenza e perizia degli autisti	94,51	88,7
3. La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	88,24	78,6
4. La regolarità intesa come frequenza delle corse	89,01	86,8
5. La regolarità intesa come puntualità	84,64	82,7
6. La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	81,63	80,9
7. La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	72,03	84
8. La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	87,99	85,7
9. La diffusione e la tempestività delle informazioni	82,26	81,9
10. La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	90,75	92,7
11. Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	89,1	90,4
12. Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	83,44	88,3
13. La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	91,6	89,8
14. La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	92,01	92,7
15. La cortesia e disponibilità dei controllori	89,2	93
16. La riconoscibilità e buona presenza del personale	94,88	97,5
17. L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	71,58	76,8
18. La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	56,63	74,1
19. L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	83,42	86,9
20. Il servizio nel suo complesso	80,69	81,8

SERVIZIO URBANO DI BASSANO DEL GRAPPA

DATI	2016	2017	2018
KM PERCORSI	431.999,94	434.468	444.540
AUTOBUS	13	13	13
ETA' MEDIA PARCO AUTOBUS	13,5	15,18 anni	11,55
PASSEGGERI TRASPORTATI	526.739	682.660	695.812
LINEE ORDINARIE	8	8	8
KM DI RETE ORDINARIA	112,69	113	113
FERMATE	492	492	492
CORSE IN UN GIORNO FERIALE	211	211	211
CORSE ANNUE	57.395	57.395	57.403
ENTE AFFIDANTE	Comune di Bassano	del Grappa	
COMUNI SERVITI		5	5

Le linee

- 201 POVE - MARCHESANE
- 202 ROMANO – SAN MICHELE
- 203 BASSANO - CASSOLA
- 204 BASSANO - STAZIONE FS – CASSOLA
- 205 BASSANO - OSPEDALE
- 206 BASSANO – BUS NAVETTA
- 207 BASSANO – CARTIGLIANO
- 208 BASSANO - VALROVINA

I titoli di viaggio ed i punti vendita

La tessera elettronica

È un documento di riconoscimento dell'utente fidelizzato, valido tre anni dalla data di emissione, su cui vanno caricati abbonamenti settimanali, mensili e annuali. Le tessere elettroniche devono essere appoggiate nella parte centrale delle convalidatrici presenti in prossimità di ogni porta di salita. Se la tessera contiene un titolo di viaggio in corso di validità si accende una luce verde e sul display è possibile leggere i dati del titolo di viaggio. Al momento della convalida i dati sono registrati all'interno della tessera elettronica; ciò significa che non vengono stampati in chiaro.

Va ricordato che l'operazione di convalida è obbligatoria ed è necessaria per consentire agli uffici movimentazione di rilevare le statistiche di utilizzo dei mezzi e quindi tarare il servizio in base alle esigenze dell'utenza.

Dove viene rilasciata la tessera elettronica

On line utilizzando apposito link presente nella Home Page del sito www.svt.vi.it

Presso la biglietteria dell'autostazione di Vicenza e nella sede di Via Fusinieri, 83/H.

Presso le rivendite indicate nella sezione "servizi e info/tessere di riconoscimento" del sito www.svt.vi.it.

Nel caso si voglia modificare la tratta in corso di validità di un abbonamento ci si deve rivolgere sempre alla biglietteria di Vicenza o alle rivendite autorizzate.

Dove si rinnovano gli abbonamenti

On line Utilizzando apposito link presente nella Home Page del sito www.svt.vi.it

Utilizzando l'App Mycicero

Presso la biglietteria dell'autostazione di Vicenza, nella sede di Via Fusinieri, 83/H, nelle rivendite autorizzate che espongono la vetrofanteria SVT e che sono attrezzate per l'emissione e/o il rinnovo degli abbonamenti, oltre alla vendita di biglietti.

Come si usano i biglietti magnetici

I possessori dei biglietti magnetici devono salire a bordo solo dalla porta anteriore. Detti biglietti devono essere inseriti nell'apposita bocchetta posta nella parte anteriore della convalidatrice magnetica. Se il biglietto è valido si accende una luce verde; se il biglietto non è valido si accende una luce rossa. Sul display è possibile leggere i dati del titolo di viaggio.

Sul biglietto magnetico, al momento della prima obliterazione, sono stampati sulla parte posteriore i dati in chiaro della convalida.

Utilizzo dell'abbonamento

Per consentire la registrazione del titolo di viaggio all'interno della tessera è importante che la tessera sia convalidata a bordo al primo utilizzo dell'abbonamento in corso di validità.

Le tessere con microchip vanno semplicemente appoggiate in prossimità del lettore di tessere (convalida).

Dove si acquistano i biglietti magnetici di corsa semplice

Nell'autostazione di Vicenza sono presenti dei distributori automatici di titoli di viaggio oltre al normale servizio di sportello, nelle rivendite autorizzate e presso i punti vendita presenti sul territorio provinciale.

I biglietti si possono acquistare anche da smartphone tramite App MYCICERO

Il biglietto, inoltre, può essere acquistato a bordo del bus direttamente dal conducente pagando un sovrapprezzo.

L'elenco completo delle rivendite è presente sul sito www.SVT.vi.it, per maggiori informazioni è possibile inviare una mail a: info@SVT.vi.it o rivolgersi direttamente all'ufficio informazioni dell'autostazione di Vicenza in Viale Milano 138 (848800900).

Le regole per un viaggio... in regola!

L'utente che intende usufruire del servizio di trasporto pubblico Urbano di SVT ha l'obbligo di munirsi di un titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) valido per il servizio urbano ed idoneo per le corse previste dall'orario in vigore al momento del suo utilizzo.

Le principali tipologie di titoli di viaggio che rispondono alle diverse esigenze dei viaggiatori sono:

- biglietti di corsa semplice per viaggiatori occasionali;
- abbonamenti per viaggiatori abituali.

I biglietti di corsa semplice si suddividono in:

- Biglietto di corsa semplice e/o valido 90 minuti
- Biglietto di corsa semplice con soprattassa (è quello acquistato in autobus dal personale viaggiante e comporta il pagamento di un sovrapprezzo)
- Mini abbonamento da 10 biglietti di corsa semplice
- Biglietto di andata e ritorno per bus navetta (linea 206)

TUTTI I TITOLI DI VIAGGIO EMESSI CON LOGO E P.IVA DI FTV NON SONO PIU' VALIDI E NON POTRANNO ESSERE PIÙ UTILIZZATI DALL'UTENZA

Gli abbonamenti si suddividono nelle seguenti categorie:

Abbonamento Ordinario

Può essere:

- Settimanale, valido dal lunedì al sabato
- Mensile, valido dal primo alla fine del mese

Abbonamento Scontato per studenti e lavoratori

Può essere:

- Settimanale: valido da lunedì a sabato, comprese le eventuali festività infra-settimanali;
- mensile, valido tutti i giorni da lunedì a sabato;
- annuale per studenti: valido tutti i giorni dal primo settembre al 30 giugno dell'anno successivo
- annuale per lavoratori: valido tutti i giorni dal primo settembre al 30 giugno dell'anno successivo;

Abbonamenti agevolati per le fasce deboli di utenza

Sono rilasciati a particolari categorie di cittadini e possono essere:

- **scontato dell'80%**, in base alla legge regionale 30 luglio 1996, n.19. Rientrano nel beneficio le fasce deboli, identificate nei pensionati con trattamento economico non superiore al minimo INPS, di età superiore ai 60 anni, privi di redditi propri, nonché negli invalidi e portatori di handicap con grado di invalidità non inferiori al 67% - e nei sordomuti e nei ciechi civili assoluti;
- **scontato del 95%**, rientrano nel beneficio le seguenti tre categorie: Cavalieri di Vittorio Veneto, Mutilati e invalidi di guerra, Mutilati e invalidi per servizio. Per i mutilati e invalidi di guerra e per servizio appartenenti alle categorie dalla prima all'ottava e per gli invalidi del lavoro con invalidità non inferiore all'80% le agevolazioni di viaggio spettano comunque, indipendentemente dall'ammontare del trattamento economico riconosciuto a seguito della stessa invalidità e degli altri redditi percepiti.

L'abbonamento agevolato può essere:

- settimanale, valido da lunedì a sabato, comprese le eventuali festività infra-settimanali;
- mensile, valido dal primo alla fine del mese;
- annuale, valido 12 mesi.

Per beneficiare dell'agevolazione tariffaria, tutti i soggetti rientranti nelle fasce deboli dovranno essere in possesso di una speciale tessera di riconoscimento appositamente rilasciata dall'Autorità competente (Provincia di Vicenza) . Questa sarà da presentare unitamente a un documento di riconoscimento valido e alla richiesta di tessera SVT. Tali categorie di beneficiari hanno diritto all'agevolazione anche per gli accompagnatori, se titolari dell'indennità di accompagnamento.

Per la consultazione delle tariffe e per l'elenco dei punti vendita autorizzati, rivolgersi presso l'ufficio informazione o collegandosi al sito di www.svt.vi.it

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

I punti vendita

Si suddividono in :

- + **Agenzie:** Agenzia indica una rivendita dove è possibile richiedere una nuova tessera di riconoscimento, acquistare e/o rinnovare gli abbonamenti annuali, mensili, settimanali e acquistare i biglietti.
- + **Concessionari:** è una rivendita dove è possibile rinnovare abbonamenti mensili e settimanali (solo se in possesso della tessera e per la stessa tratta) e acquistare i biglietti.
- + **Rivendite:** è un punto vendita dove è possibile acquistare biglietti di corsa semplice
- +

+ Promozioni

- + Eventuali promozioni temporanee in corso vengono descritte nel sito www.svt.vi.it
- +

INDICATORI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO URBANO DI BASSANO DEL GRAPPA

Fattori base	Indicatori aziendali	al 31.12.2016	al 31.12.2017	al 31.12.2018
	- Sinistri sui mezzi urbani Bassano	10	14	8
Sicurezza di viaggio	- Sinistri passivi sui mezzi urbani Bassano	5	5	4
	- Percezione complessiva della sicurezza	100,00%	82,40%	96,60%
	- Quantità corse servizio urbano Bassano	230	230	232
	- Copertura giornaliera serv. urbano Bassano	14h15'	14h 15'	14h 15'
	- Velocità commerciale serv. urbano Bassano	24,5	22,76	22,61
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	- Distanza media fermate serv. urbano Bassano	717	717	717
	- Regolarità del servizio	99,90%	99,80%	99,10%
	- Puntualità (n° corse con + di 5' di ritardo) media mensile	13	25	30
	- Percezione complessiva regolarità servizio	86,65%	82,35%	96,25%
	- Pulizia esterna (al mese)	1,64	1,63	1,63
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	- Pulizia rapida (al giorno per autobus)	0,6	0,6	0,6
	- Pulizia interna completa (al mese)	1,35	1,35	1,35
	- Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	83,30%	75,35%	90,00%
	- Posti a sedere disponibili	390	390	448
	- Et� degli autobus (+ di 12 anni)	38,46%	100,00%	76,44%
Confortevolezza di viaggio	- Accessibilit�: pianale ribassato	92,86%	92,86%	95,00%
	- Mezzi abilitati per disabili	8	8	10
	- Mezzi climatizzati	85,71%	85,71%	100,00%
	- Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	91,10%	80,15%	89,20%
	- Telefono a bordo	100%	100%	100%
	- Numero piazzole per bus	9	9	9
	- Numero paline (andata e ritorno)	105	105	105
Servizi aggiuntivi	- Aree attesa attrezzate (pensiline)	15	15	15
	- Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%	100%	100%
	- Tempi di attesa al telefono	max. 10"	max. 10"	max. 10"
	- Personale addetto in via esclusiva alla informazione e al ricevimento reclami	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center
Informazioni alla clientela	- Diffusione orari alle fermate	100%	100%	100%
	- Punti di vendita biglietti	40	40	40
	- Percezione complessiva informazioni alla clientela % utenti soddisfatti	96,70%	87,40%	97,40%
	- Raccolta reclami N°	35	22	60
Livello di servizio allo sportello	- Riscontro reclami	max. entro 30g. tutti	max. entro 30g. tutti	max. entro 30g. tutti
	- Percezione complessiva livello di servizio allo sportello % utenti soddisfatti	98,90%	69,00%	95,60%

	- Reclami per scortesia personale			
Aspetti relazionali	viaggiante N° (su totale reclami)	5	1	1
	- Percezione complessiva aspetti relazionali	97,20%	97,97%	93,60%
	- Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%
Attenzione all'ambiente	- Frequenza controlli gas di scarico	1/anno autobus	1/anno autobus	1/anno autobus
	- Abbattimento emissioni	85,71%	85,71%	85,71%
	- Percezione complessiva attenzione all'ambiente	78,30%	58,70%	86,70%

CUSTOMER SATISFACTION DEL SERVIZIO URBANO DI BASSANO

Indagini sui Clienti

Per i servizi di SVT è stata effettuata un'indagine di customer satisfaction, realizzata attraverso la somministrazione di interviste personali effettuate presso le fermate o a bordo dei mezzi del servizio URBANO DI BASSANO di SVT. Le interviste sono state 18

- di cui 10 effettuate nell'ora di punta (7-8.30; 12.30-14.00; 17.30-19.00) e 9 nelle fasce di morbida 8.30-12.30; 14.00-17.30; 19.00-20.30
- di cui 7 di sesso femminile e 11 di sesso maschile

	INDICI DI SODDISFAZIONE	2017 %	2018 %
1.	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	82,4	96,6
2.	La prudenza e perizia degli autisti	85,3	99,1
3.	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	83,8	96,6
4.	La regolarità intesa come frequenza delle corse	80,9	95
5.	La regolarità intesa come puntualità	83,8	97,5
6.	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	79,1	90
7.	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	71,6	84,3
8.	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	89,7	95,8
9.	La diffusione e la tempestività delle informazioni	84,4	97,4
10.	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	95,6	99,1
11.	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	76,5	93,3
12.	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	83,8	85,1
13.	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	98,4	95,7
14.	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	98,5	95,8
15.	La cortesia e disponibilità dei controllori	98,4	98,3
16.	La riconoscibilità e buona presenza del personale	97	92,5
17.	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	58,7	86,7
18.	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	95,5	88,8
19.	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	80,6	88,4
20.	Il servizio nel suo complesso	80,3	90,7

SERVIZIO URBANO DI VALDAGNO E RECOARO TERME

DATI	2016	2017	2018
KM PERCORSI	200.510,94	196.046	193.840
AUTOBUS	7	10	10
ETA' MEDIA PARCO AUTOBUS (anni)	13,5	17,86	15,44
PASSEGGERI TRASPORTATI	454.638	207.905	238.769
LINEE ORDINARIE	7	7	7
KM DI RETE ORDINARIA	80,17	85	85
FERMATE	208	208	208
CORSE IN UN GIORNO FERIALE	82,31	88	88
CORSE ANNUE	22.391	22.398	22.203
ENTE AFFIDANTE	Comune di Valdagno e Comune di Recoaro Terme		

Le linee

VALDAGNO

- 300 METRO' VALDAGNO - PIANA
- 303 VALDAGNO – MASSIGNANI
- 305 VALDAGNO – FORNARI
- 306 VALDAGNO – CAMPO TAMASO

RECOARO

- 401 RECOARO - PARLATI
- 402 RECOARO – BRANCHI – ALPE
- 403 RECOARO – FONTI CENTRALI (estiva)

I titoli di viaggio ed i punti vendita

La tessera elettronica

È un documento di riconoscimento dell'utente fidelizzato, valido tre anni dalla data di emissione, su cui vanno caricati abbonamenti settimanali, mensili e annuali. Le tessere elettroniche devono essere appoggiate nella parte centrale delle convalidatrici presenti in prossimità di ogni porta di salita. Se la tessera contiene un titolo di viaggio in corso di validità si accende una luce verde e sul display è possibile leggere i dati del titolo di viaggio. Al momento della convalida i dati sono registrati all'interno della tessera elettronica; ciò significa che non vengono stampati in chiaro.

Va ricordato che l'operazione di convalida è obbligatoria ed è necessaria per consentire agli uffici movimentazione di rilevare le statistiche di utilizzo dei mezzi e quindi tarare il servizio in base alle esigenze dell'utenza.

Dove viene rilasciata la tessera elettronica

On line utilizzando apposito link presente nella Home Page del sito www.svt.vi.it

Presso la biglietteria dell'autostazione di Vicenza e nella sede di Via Fusinieri, 83/H.

Presso le rivendite indicate nella sezione "servizi e info/tessere di riconoscimento" del sito www.svt.vi.it.

Nel caso si voglia modificare la tratta in corso di validità di un abbonamento ci si deve rivolgere sempre alla biglietteria di Vicenza o alle rivendite autorizzate.

Dove si rinnovano gli abbonamenti

On line Utilizzando apposito link presente nella Home Page del sito www.svt.vi.it

Utilizzando l'App Mycicero

Presso la biglietteria dell'autostazione di Vicenza, nella sede di Via Fusinieri, 83/H. nelle rivendite autorizzate che espongono la vetrofanfa SVT e che sono attrezzate per l'emissione e/o il rinnovo degli abbonamenti, oltre alla vendita di biglietti.

Come si usano i biglietti magnetici

I possessori dei biglietti magnetici devono salire a bordo solo dalla porta anteriore. Detti biglietti devono essere inseriti nell'apposita bocchetta posta nella parte anteriore della convalidatrice magnetica. Se il biglietto è valido si accende una luce verde; se il biglietto non è valido si accende una luce rossa. Sul display è possibile leggere i dati del titolo di viaggio.

Sul biglietto magnetico, al momento della prima obliterazione, sono stampati sulla parte posteriore i dati in chiaro della convalida.

Utilizzo dell'abbonamento

Per consentire la registrazione del titolo di viaggio all'interno della tessera è importante che la tessera sia convalidata a bordo al primo utilizzo dell'abbonamento in corso di validità.

Le tessere con microchip vanno semplicemente appoggiate in prossimità del lettore di tessere (convalida).

Dove si acquistano i biglietti magnetici di corsa semplice

Nell'autostazione di Vicenza sono presenti dei distributori automatici di titoli di viaggio oltre al normale servizio di sportello, nelle rivendite autorizzate e presso i punti vendita presenti sul territorio provinciale

I biglietti si possono acquistare anche da smartphone tramite App MYCICERO

Il biglietto, inoltre, può essere acquistato a bordo del bus direttamente dal conducente pagando un sovrapprezzo.

L'elenco completo delle rivendite è presente sul sito www.SVT.vi.it, per maggiori informazioni è possibile inviare una mail a: info@SVT.vi.it o rivolgersi direttamente all'ufficio informazioni dell'autostazione di Vicenza in Viale Milano 138 (848800900).

Le regole per un viaggio... in regola!

L'utente che intende usufruire del servizio di trasporto pubblico Urbano di SVT ha l'obbligo di munirsi di un titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) valido per il servizio urbano ed idoneo per le corse previste dall'orario in vigore al momento del suo utilizzo.

Le principali tipologie di titoli di viaggio che rispondono alle diverse esigenze dei viaggiatori sono:

- biglietti di corsa semplice per viaggiatori occasionali;
- abbonamenti per viaggiatori abituali.

I biglietti di corsa semplice si suddividono in:

per il servizio urbano di Valdagno

- Biglietto di corsa semplice valido 90 minuti
- Biglietto di corsa semplice – over 70 – valido 90 minuti
- Biglietto di corsa semplice – età 60-69 per passeggeri muniti di carta TPL Silver

per il servizio urbano di Recoaro Terme

- Biglietto di corsa semplice valido 60 minuti

TUTTI I TITOLI DI VIAGGIO EMESSI CON LOGO E P.IVA DI FTV NON SONO PIU' VALIDI E NON POTRANNO ESSERE PIU' UTILIZZATI DALL'UTENZA

Gli abbonamenti si suddividono nelle seguenti categorie:

Abbonamento Ordinario

Può essere:

- Settimanale, valido dal lunedì al sabato
- Mensile, valido dal primo alla fine del mese

Abbonamento Scontato per studenti e lavoratori

Può essere:

- Settimanale: valido da lunedì a sabato, comprese le eventuali festività infra-settimanali;
- mensile, valido tutti i giorni da lunedì a sabato;
- annuale per studenti dell'urbano di **Valdagno**: valido tutti i giorni dal primo settembre al 31 agosto dell'anno successivo
- annuale per lavoratori dell'urbano di **Valdagno**: valido tutti i giorni, per 12 mesi, a partire dal primo giorno del mese successivo alla data di acquisto;
- annuale per studenti dell'urbano di **Recoaro Terme**: valido tutti i giorni dal primo settembre al 30 giugno dell'anno successivo
- annuale per lavoratori dell'urbano di **Recoaro Terme**: valido tutti i giorni, dal primo settembre al 30 giugno dell'anno successivo

Abbonamenti agevolati per le fasce deboli di utenza

Sono rilasciati a particolari categorie di cittadini e possono essere:

- **scontato dell'80%**, in base alla legge regionale 30 luglio 1996, n.19. Rientrano nel beneficio le fasce deboli, identificate nei pensionati con trattamento economico non superiore al minimo INPS, di età superiore ai 60 anni, privi di redditi propri, nonché negli invalidi e portatori di handicap con grado di invalidità non inferiori al 67% - e nei sordomuti e nei ciechi civili assoluti;
- **scontato del 95%**, rientrano nel beneficio le seguenti tre categorie: Cavalieri di Vittorio Veneto, Mutilati e invalidi di guerra, Mutilati e invalidi per servizio. Per i mutilati e invalidi di guerra e per servizio appartenenti alle categorie dalla prima all'ottava e per gli invalidi del lavoro con invalidità non inferiore all'80% le agevolazioni di viaggio spettano comunque, indipendentemente dall'ammontare del trattamento economico riconosciuto a seguito della stessa invalidità e degli altri redditi percepiti.

L'abbonamento agevolato può essere:

- settimanale, valido da lunedì a sabato, comprese le eventuali festività infra-settimanali;
- mensile, valido dal primo alla fine del mese;
- annuale, valido 12 mesi.

Per beneficiare dell'agevolazione tariffaria, tutti i soggetti rientranti nelle fasce deboli dovranno essere in possesso di una speciale tessera di riconoscimento appositamente rilasciata dall'Autorità competente (Provincia di Vicenza). Questa sarà da presentare unitamente a un documento di riconoscimento valido e alla richiesta di tessera SVT. Tali categorie di beneficiari hanno diritto all'agevolazione anche per gli accompagnatori, se titolari dell'indennità di accompagnamento.

Per la consultazione delle tariffe e per l'elenco dei punti vendita autorizzati, rivolgersi presso l'ufficio informazione o collegandosi al sito di www.svt.vi.it

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

I punti vendita

Si suddividono in :

- + **Agenzie:** Agenzia indica una rivendita dove è possibile richiedere una nuova tessera di riconoscimento, acquistare e/o rinnovare gli abbonamenti annuali, mensili, settimanali e acquistare i biglietti.
- + **Concessionari:** è una rivendita dove è possibile rinnovare abbonamenti mensili e settimanali (solo se in possesso della tessera e per la stessa tratta) e acquistare i biglietti.
- + **Rivendite:** è un punto vendita dove è possibile acquistare biglietti di corsa semplice

Promozioni

Eventuali promozioni temporanee in corso vengono descritte nel sito www.svt.vi.it

INDICATORI SULLA QUALITA' DEL SERVIZIO URBANO DI VALDAGNO E RECOARO TERME

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31/12/2016		Situazione al 31/12/2017		Situazione al 31/12/2018	
		Valdagno	Recoaro	Valdagno	Recoaro	Valdagno	Recoaro
Sicurezza di viaggio	- Sinistri sui mezzi urbani Valdagno	2	2	3		3	
	- Sinistri passivi sui mezzi urbani Valdagno	2	2	2		1	
	- Percezione complessiva della sicurezza	96,00%	100,00%	83,80%	89,50%	83,30%	100,00%
		Valdagno	Recoaro	Valdagno	Recoaro	Valdagno	Recoaro
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	- Quantità corse servizio urbano Valdagno	110	27	112	27	112	27
	- Copertura giornaliera serv. urbano Valdagno	12h18'	12h18'	13h	13h	13h	
	- Velocità commerciale serv. urbano Valdagno	21,5	21,5	22,82	22,82	21,81	
	- Distanze medie fermate serv. urbano Valdagno	717	717	717	717	717	
	- Regolarità del servizio	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	99,90%	
	- Puntualità (nr. corse con + di 5' di ritardo) media mensile	0,1	0,1	0,2	0,2	0,2	
	- Percezione complessiva regolarità del servizio	89,15%	94,00%	86,15%	78,95%	86,20%	92,80%
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	- Pulizia esterna (al mese)	1,64	1,64	1,63	1,63	1,63	
	- Pulizia rapida (al giorno per autobus)	0,56	0,56	0,56	0,56	0,56	
	- Pulizia interna completa (al mese)	1,35	1,35	1,35	1,35	1,35	
	- Pulizia stazione Valdagno media mensile	26	26	26	26	26	
	- Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	94,00%	92,00%	82,75%	89,30%	86,20%	92,80%
		Valdagno	Recoaro	Valdagno	Recoaro	Valdagno	Recoaro
Confortevolezza di viaggio	- Posti a sedere disponibili	201	47	201	47	213	47
	- Età media degli autobus (+ di 12 anni)	83,30%	83,30%	83,30%	83,30%	50,00%	
	- Accessibilità: pianale ribassato	75%	50%	75%	50%	80%	50%
	- Mezzi abilitati per disabili	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	- Mezzi climatizzati	50,00%	50%	50,00%	50%	100,00%	100%
- Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	93,10%	90,00%	84,70%	89,30%	89,20%	92,80%	
Servizi aggiuntivi	- Telefono a bordo	100%		100%		100%	
	- Numero piazzole per bus	7	7	7	7	7	
	- Numero paline (andata e ritorno)	42	42	44	44	44	
	- Aree attesa attrezzate (pensiline)	11	11	12	12	12	
	- Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%	100%	100%	100%	100%	
Informazioni alla clientela	- Tempi di attesa al telefono	max. 10'	max. 10'	max. 10'	max. 10'	max. 10'	
	- Personale addetto in via esclusiva alla informazione e al ricevimento reclami	2 (VI) + call center	2 (VI) + call center	2 (VI) + call center	2 (VI) + call center	2 (VI) + call center	
	- Diffusione orari alle fermate	100%	100%	100%	100%	100%	

	- Punti di vendita biglietti Valdagno e Recoaro	20	20	20	20	20	
	- Percezione complessiva informazioni alla clientela	96,00%	96,00%	94,45%	83,05%	94,45%	83,05%
Livello di servizio allo sportello	- Tempi di attesa biglietto alle biglietterie SVT	max. 10'	max. 10'	max. 10'	max. 10'	max. 10'	
	- Raccolta reclami N°	1	1	1	1	9	
	- Riscontro reclami	max. entro 30 g. tutti				max. entro 30 g. tutti	
	- Percezione complessiva livello di servizio allo sportello	100,0%	100,0%	95,5%	82,5%	95,6%	96,0%
Aspetti relazionali	- Reclami per scortesia personale viaggiante N°	0	0	0	0	0	0
	- Percezione complessiva aspetti relazionali	99,00%	100,00%	98,97%	90,07%	91,96%	89,76%
Attenzione all'ambiente	- Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	- Frequenza controlli gas di scarico	1/ anno autobus	1/ anno autobus	1/ anno autobus	1/ anno autobus	1/ anno autobus	
	- Abbattimento emissioni	38%	100%	38%	100%	38%	100%
	- Percezione complessiva attenzione all'ambiente	91,8%	72,0%	86,1%	70,6%	86,6%	100,0%

CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO URBANO DI VALDAGNO E RECOARO TERME

Per i servizi URBANI DI VALDAGNO E DI RECOARO di SVT è stata effettuata un'indagine di customer satisfaction, realizzata attraverso la somministrazione di interviste personali effettuate presso le fermate o a bordo dei mezzi del servizio

Le interviste sono state complessivamente 32:

- di cui 20 effettuate nell'ora di punta (7-8.30; 12.30-14.00; 17.30-19.00) e 12 nelle fasce di morbida 8.30-12.30; 14.00-17.30; 19.00-20.30
- di cui 14 di sesso femminile e 18 di sesso maschile

		Valdagno	Valdagno	Recoaro	Recoaro
INDICI DI SODDISFAZIONE		2017 %	2018 %	2017 %	2018 %
1.	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	83,8	83,3	89,5	100
2.	La prudenza e perizia degli autisti	91,9	93,3	100	90
3.	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	89,2	90	89,5	93,3
4.	La regolarità intesa come frequenza delle corse	80,6	82,7	68,4	93,3
5.	La regolarità intesa come puntualità	91,7	90	89,5	93,3
6.	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	83,3	86,2	84,2	92,8
7.	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	81,8	84	81,3	95,8
8.	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	88,9	90	94,7	96,4
9.	La diffusione e la tempestività delle informazioni	87,9	88,8	72,2	92,8
10.	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	94,4	93,3	83,3	96,4
11.	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	86,1	89,6	84,2	92,8
12.	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	83,3	88,8	94,4	92,8
13.	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	100	96,6	87,5	96
14.	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	100	86,6	88,9	89,2
15.	La cortesia e disponibilità dei controllori	96,9	93,3	81,3	88,8
16.	La riconoscibilità e buona presenza del personale	100	96,5	100	96,4
17.	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	86,1	86,6	70,6	100
18.	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	88,9	90	88,9	92,5
19.	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	88,9	90	88,9	100
20.	Il servizio nel suo complesso	87,7	88,5	82,2	93,6

Carta dei Servizi

SVT srl

edizione 2018

S.V.T. srl Società Vicentina Trasporti
Viale Milano, 78 C.F./P.I. 03419220243 svt@svt.vi.it
36100 VICENZA REA VI-324014 www.svt.vi.it
Tel. 0444327469 Fax. 0444327422 PEC: svt@legalmail.it
Capitale sociale euro 10.000.000,00