



# **CARTA DEI SERVIZI 2023**

Carta dei Servizi Società Vicentina Trasporti a responsabilità limitata - SVT Srl  
Versione integrale  
data aggiornamento: aprile 2023

Sommario

<b>La Carta dei Servizi .....</b>	<b>5</b>
Riferimenti normativi.....	5
<b>La missione di SVT.....</b>	<b>5</b>
Principi Fondamentali .....	6
Uguaglianza ed Imparzialità.....	6
Continuità.....	6
Partecipazione.....	6
Efficacia ed Efficienza .....	6
Libertà.....	6
<b>Diritti e Doveri .....</b>	<b>7</b>
Diritti .....	7
Doveri .....	7
Divieti.....	8
Trasporto di bambini e passeggini.....	9
Trasporto animali.....	9
Trasporto bagagli.....	9
Trasporto biciclette e monopattini.....	10
<b>Chi è SVT .....</b>	<b>11</b>
Contatti .....	12
Biglietterie aziendali.....	12
Ufficio sanzioni.....	12
Centralino.....	12
Posta elettronica.....	12
Accessibilità .....	12
Reclami.....	12
Suggerimenti .....	12
Certificazioni .....	13
Politica di SVT .....	13
Filosofia della politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza .....	14
<b>Canali d'informazione e comunicazione.....</b>	<b>15</b>
Continuità, puntualità, affidabilità e regolarità del servizio .....	15
Ammodernamento mezzi.....	15
Comfort e pulizia.....	15
Sicurezza e manutenzione .....	16
Informazione al Cliente .....	16
Paline fermata.....	16
Avvisi al pubblico.....	16
Stampa e tv locali.....	16
Orari .....	16
Richieste e reclami da parte dei Clienti (ai sensi della delibera dell'Autorità di.....	16
Smarrimento o furto di titoli di viaggio.....	17
Procedura per i rimborsi - indennizzi.....	17
Oggetti smarriti.....	18
Coperture assicurative per danni alle persone e alle cose.....	18

<b>Titoli di Viaggio – parte generale</b> .....	<b>19</b>
La tessera elettronica per gli abbonamenti .....	19
Dove viene rilasciata la tessera elettronica.....	19
Dove si rinnovano gli abbonamenti.....	19
Utilizzo dell’abbonamento .....	19
Abbonamenti agevolati per le fasce deboli di utenza .....	20
Agevolazione tariffaria per accompagnatori ciechi e ipovedenti .....	20
I biglietti.....	21
Dove si acquistano i biglietti .....	21
Utilizzo del biglietto .....	21
Promozioni.....	22
Mancanza di valido titolo di viaggio .....	23
Minorenni / incapaci.....	23
Maggiorenni .....	24
Pagamenti oltre i 60 giorni .....	24
Altre sanzioni.....	24
Modalità di pagamento.....	24
Ricorso avverso alla sanzione.....	25
<b>I nostri Servizi</b> .....	<b>26</b>
<b>Servizio Extraurbano della Provincia di Vicenza</b> .....	<b>27</b>
Linee e percorsi.....	28
Titoli di Viaggio - dettaglio.....	30
Biglietti di corsa semplice.....	30
Abbonamento Ordinario.....	30
Abbonamento scontato per Studenti e Lavoratori .....	30
OVER 70 .....	30
OVER 90 .....	31
Indicatori sulla Qualità del Servizio Extraurbano .....	32
Customer Satisfaction - Servizio Extraurbano .....	33
<b>Servizio Urbano di Vicenza e nei comuni contermini</b> .....	<b>34</b>
Linee e percorsi.....	35
Titoli di Viaggio - dettaglio.....	36
Biglietti .....	36
Biglietti centrobus.....	37
Gli abbonamenti.....	37
Abbonamenti centrobus.....	38
ViBus .....	38
Indicatori sulla Qualità del Servizio Urbano di Vicenza .....	41
Customer Satisfaction - Servizio Urbano di Vicenza.....	43
<b>Servizio Urbano di Bassano Del Grappa</b> .....	<b>44</b>
Linee e percorsi.....	45
Titoli di Viaggio - dettaglio.....	46
Biglietti di corsa semplice.....	46
Abbonamento Ordinario.....	46
Abbonamento scontato per Studenti e Lavoratori .....	46
Indicatori sulla Qualità del Servizio Urbano di Bassano Del Grappa.....	47



Customer Satisfaction - Urbano di Bassano Del Grappa .....	48
<b>Servizi Urbani di Valdagno e di Recoaro Terme .....</b>	<b>49</b>
Linee e percorsi .....	50
Titoli di Viaggio - dettaglio .....	51
Biglietti di corsa semplice .....	51
Abbonamento Ordinario .....	51
Abbonamento scontato per Studenti e Lavoratori.....	51
Indicatori sulla Qualità dei Servizi Urbani di Valdagno e di Recoaro Terme .....	52
Customer Satisfaction – Servizi Urbani di Valdagno e di Recoaro Terme .....	54

## La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che individua principi, regole e standard qualitativi del servizio di trasporto pubblico, 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, in generale, dei fruitori dei servizi. Con questo documento si vogliono esplicitare gli elementi alla base dell'erogazione di un servizio la cui qualità rispetta gli standard stabiliti dall'Azienda.

Essa chiarisce, inoltre, il rapporto e le strategie di miglioramento continuo del "prodotto-servizio". Nella Carta, il cittadino trova informazioni sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi; sui propri diritti e le modalità di tutela degli stessi; nonché i riferimenti (indirizzi, numeri di telefono, recapiti, procedure, tempi) 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](http://www.svt.vi.it)

### Riferimenti normativi

- 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.

## La missione di SVT

Trasportare persone per un pezzo della loro storia è un mestiere appassionante e complesso. La missione aziendale di SVT è questa, nel territorio della Provincia di Vicenza: soddisfare le esigenze di mobilità dei cittadini che usufruiscono, sia direttamente che indirettamente, dei servizi di trasporto pubblico, con la massima qualità e con un costo molto contenuto.

Per conseguire questa finalità SVT si impegna a promuovere, sviluppare e supportare l'attività di miglioramento della comunicazione con i cittadini e, nell'erogazione dei servizi, a rispettare i principi dettati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27-01-1994.

## **Principi Fondamentali**

I principi guida a cui si ispira l'Azienda SVT sono:

### **Uguaglianza ed Imparzialità**

- Rendere accessibili i servizi a tutti i cittadini, senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, 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 autobus attrezzati per il trasporto di persone con difficoltà motorie. Le linee urbane di Bassano del Grappa sono servite con mezzi dotati di pedana mobile per un migliore accesso ai viaggiatori disabili. Per quanto riguarda il servizio urbano di Vicenza, tutti gli autobus sono opportunamente attrezzati con pedana.

### **Continuità**

- 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.

### **Libertà**

- di scelta fra le diverse soluzioni di trasporto.

## Diritti e Doveri

Chi viaggia sui mezzi SVT può contare su un sistema di diritti garantiti dall'azienda, a cui corrispondono 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, i clienti che non si attengono alle norme e disposizioni aziendali relative alla sicurezza del viaggio o che arrechino disturbo o pericolo agli altri clienti, 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 anche con specifiche rilevazioni che misurano gli indicatori di qualità attraverso indagini 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
- attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente

### 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, nel caso di abbonamento post-pagato, Vibus, è obbligatorio convalidarlo anche alla discesa dal mezzo;
- 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 e nel caso di abbonamento post-pagato, Vibus, ha l'obbligo di convalidare il proprio titolo di viaggio anche ad ogni discesa dai mezzi;

- il cliente con biglietti venduti a mezzo app e sito ha l'obbligo di attivarli al momento della salita a bordo;
- 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**

È 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 (rivolgersi 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 simularne 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 passeggini 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.

### **Trasporto di bambini e passeggini**

- I bambini fino al compimento dei 4 anni di età viaggiano gratuitamente se accompagnati da viaggiatori adulti muniti di regolare titolo di viaggio.
- I passeggini chiusi vengono trasportati gratuitamente.
- L'accesso ai passeggini aperti è consentito nel n. di 1 solo sulle vetture dotate di apposito pittogramma che ne indica la predisposizione all'accoglimento a bordo. Dovrà essere stazionato nell'apposita area del veicolo, di norma situata nella parte centrale dell'autobus, predisposta in via prioritaria per l'accoglimento a bordo delle carrozzine per persone con ridotta capacità motoria. Detta area, all'occorrenza, dovrà essere resa disponibile alle persone con ridotta capacità motoria in carrozzina.
- Eventuali altri passeggini dovranno essere chiusi e il bambino tenuto saldamente in braccio.
- Il trasporto dei passeggini aperti è gratuito nelle seguenti fasce orarie: dalle ore 9:00 alle 12:00 e dalle 14:30 a fine servizio.
- Il trasporto dei passeggini 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.
- Il passeggero che conduce l'animale sui mezzi di trasporto pubblico locale, assicura che lo stesso non sporchi o crei disturbo o danno alcuno agli altri passeggeri o alla vettura.
- Nel caso in cui l'animale sporchi o deteriori la vettura o rechi danno a persone o cose, la persona che lo accompagna è tenuta al risarcimento dei danni (art.2052 c.c.).

### **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 passeggino 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 (Per il servizio extraurbano).

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 e monopattini**

E' ammesso il trasporto sugli autobus SVT di monopattini elettrici e non, e di bici pieghevoli, purché questi siano caricati piegati, preferibilmente richiusi nella propria sacca, e abbiano un ingombro comunque non superiore a:

- cm. 35X100X20 monopattino,
- cm. 60X60X30 bicicletta pieghevole.

Per il trasporto sono previste le seguenti tariffe:

- rete urbana € 1,30 (Vicenza, Valdagno) €1,20 (Recoaro) € 1,40(Bassano)
- rete suburbana Vicenza € 1,50
- rete extraurbana € 2,00 (classe 1) se portato a bordo, gratis se caricato nel vano bagagli, ove presente.

Il monopattino e/o bicicletta pieghevole a bordo deve essere tenuto dal proprietario senza arrecare disturbo ai passeggeri o impedimento al passaggio.

Il proprietario è responsabile di eventuali danni o lesioni a cose o persone procurate da dette attrezzature.

Si ricorda inoltre che è consentito l'ingresso in autostazione con il monopattino/bicicletta pieghevole solamente condotto a mano, al fine di salire su mezzi SVT;

è vietato:

- percorrere l'area delle autostazioni a bordo degli stessi,
- il parcheggio all'interno delle autostazioni

**Per quanto non specificatamente previsto e richiamato, si applicano, in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio dei servizi di trasporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al DPR753 dell'11.7.1980 e s.m.i**

**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](http://www.svt.vi.it) nonché mediante affissione presso le autostazioni del vettore.**

**Per i reclami ci si attiene alla delibera Art n. 28/2021.**

**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 e' l'Autorita' di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino ([www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it)).**



## Chi è SVT

L'azienda per il trasporto pubblico locale

SVT, Società Vicentina Trasporti a responsabilità limitata, gestisce il servizio di Trasporto Pubblico 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 20.30 alle ore 23.30 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, app, sito e call center ed entro 20 minuti dalla chiamata, il bus di più ridotte dimensioni rispetto ai bus tradizionali diurni, raggiunge la fermata richiesta.

Da Dicembre 2018 è attivo il servizio Per-metrò a chiamata diurno su 4 zone della città:  
dalle ore 8:30 alle 12:30 dalle 14:30 alle 20:00 Zona A -Polegge  
dalle ore 8:30 alle 12:30 dalle 14:30 alle 17:30 (zona B Maddalene, -C Bertesina, -D Casale)

La prenotazione del servizio può essere effettuata tramite sms, app, sito, call center e colonnine di chiamata.

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 57 linee.

Durante la stagione estiva SVT affianca al servizio ordinario anche alcuni importanti collegamenti con le località balneari di Jesolo e Sottomarina dirette, e in collaborazione



con ATVO si possono raggiungere le località di Caorle, Lignano; Bibione, Eraclea e Porto Santa Margherita.

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**

Per informazioni

Per informazioni su orari, percorsi, tariffe e deviazioni linee:

Tel. 0444 223112, attivo dalle 7.00 alle 20.00 dal lunedì al sabato

## **Biglietterie aziendali**

- Vicenza autostazione, viale Milano, 138

(dal lunedì al venerdì dalle 6.45 alle 19.30 e il sabato dalle 6.45 alle 19.00)

## **Ufficio sanzioni**

Per pagare eventuali sanzioni è possibile rivolgersi alle sedi dell'Ufficio Sanzioni presso:

- Vicenza autostazione, Viale Milano, 138

(dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 12.30 alle 15.00, il venerdì dalle 8.00 alle 14.00)

## **Centralino**

tel. 0444 223111

fax 0444 327422

## **Posta elettronica**

Per comunicazioni generali [svt@svt.vi.it](mailto:svt@svt.vi.it) Posta elettronica certificata [svt@legalmail.it](mailto:svt@legalmail.it) Per informazioni: [informazioni@svt.vi.it](mailto:informazioni@svt.vi.it)

## **Accessibilità**

Per segnalazioni sulla mancata conformità ai requisiti di accessibilità, o per richiedere informazioni e contenuti che siano stati esclusi dall'ambito di applicazione della direttiva, è possibile scrivere all'indirizzo [accessibilita@svt.vi.it](mailto:accessibilita@svt.vi.it)

## **Reclami**

È possibile presentare un reclamo scrivendo all'indirizzo: [reclami@svt.vi.it](mailto:reclami@svt.vi.it)

SVT si impegna a garantire una risposta formale a tutti i reclami scritti pervenuti, nei tempi necessari per effettuare le opportune verifiche e comunque entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione.

## **Suggerimenti**

Per suggerimenti su come migliorare la qualità del servizio e la soddisfazione degli utenti è possibile scrivere all'indirizzo [suggerimenti@svt.vi.it](mailto:suggerimenti@svt.vi.it)

## 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 Erogazione dei servizi di trasporto pubblico locale su gomma.

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 45001:2018 CERT. 9192.SFTV Erogazione dei servizi di trasporto pubblico locale su gomma, comprensivo delle attività interne di riparazione autobus.

## Politica di SVT

L'Alta Direzione della SVT Srl. 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 45001:2018

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.

## Canali d'informazione e comunicazione

### **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.).

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 della flotta di 431 autobus in servizio di SVT è di 8,46 anni (al 31/12/2022)

Tra le tipologie dei mezzi a disposizione per il servizio sono compresi n. 201 autobus con classe di emissione EURO V pari al 47% della flotta, e n. 189 autobus con classe di emissione EURO VI, pari al 44% della flotta aziendale.

### **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 nel rispetto delle norme di sanificazione giornaliera dovute al contenimento della diffusione del COVID-19

Quotidianamente si provvede alla pulizia interna ed in particolare dei posti a sedere e corrimani con prodotti per la sanificazione come definito dalle norme in vigore.

## **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 2022 gli autobus di SVT incorrono in circa 0,59 sinistri all'anno per vettura.

## **Informazione al Cliente**

### **Paline fermata**

L'intera rete di trasporto pubblico è costituita da 2.970 paline di fermata per il servizio extraurbano e n. 980 paline di fermata per i servizi urbani. 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 e nelle principali autostazioni della provincia.

### **Avvisi al pubblico**

Vengono resi noti mediante pubblicazione sul sito internet [www.svt.vi.it](http://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](http://www.svt.vi.it) vengono pubblicate le informazioni agli utenti

### **Orari**

Gli orari sono pubblicizzati secondo le seguenti modalità:

- tabelle esposte in corrispondenza dei relativi punti fermata;
- sito internet [www.svt.vi.it](http://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 (ai sensi della delibera dell'Autorità di regolazione dei Trasporti n. 147/2020)**

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:

- comunicazione scritta a mezzo posta o fax (fax n° 0444 327.422);
- posta elettronica ([reclami@svt.vi.it](mailto:reclami@svt.vi.it));
- telefonicamente o a mezzo colloquio con il personale dell'Ufficio Informazioni (tel.0444 223112).

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 Relazioni con il Pubblico, 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 - indennizzi**

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](http://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 o via mail all'indirizzo [informazioni@svt.vi.it](mailto:informazioni@svt.vi.it) 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.

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.

### **Oggetti smarriti**

Gli oggetti smarriti possono essere richiesti all'Ufficio Informazioni presso l'autostazione 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 (Corso Palladio Palazzo Trissino, 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 (mail [sinistri@svt.vi.it](mailto:sinistri@svt.vi.it)). 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.

## Titoli di Viaggio – parte generale

### La tessera elettronica per gli abbonamenti

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 validatrici 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.

L'utente può (deve) viaggiare solo con l'app "SVT Vicenza" se acquista il titolo di viaggio tramite portale web e sceglie di utilizzarlo "in app", in tal caso sarà sufficiente esibire il titolo dall'app "SVT Vicenza" stessa al personale di guida ad ogni salita sugli autobus o al personale di controllo a richiesta; i titoli "in app" possono essere utilizzati solo tramite il numero di telefono e l'account scelto durante l'acquisto del titolo stesso, non vengono trasferiti nella tessera fisica che quindi non può essere utilizzata in sostituzione.

### Dove viene rilasciata la tessera elettronica

On line utilizzando il "Portale Abbonamenti" presente nel sito [www.svt.vi.it](http://www.svt.vi.it) all'indirizzo <https://www.svt.vi.it/portale-abbonamenti> (acquistabile solo assieme ad un titolo di viaggio di validità almeno settimanale).

Presso la biglietteria SVT dell'Autostazione di Vicenza e presso le agenzie (con emissione tessera SVT), indicate nella sezione "Punti vendita" del sito [www.svt.vi.it](http://www.svt.vi.it) all'indirizzo <https://www.svt.vi.it/it/biglietti-abbonamenti/punti-vendita>, e che espongono la vetrofania SVT e che sono attrezzate per l'emissione delle tessere, l'emissione e/o il rinnovo degli abbonamenti, oltre alla vendita di biglietti.

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 agenzie autorizzate.

### Dove si rinnovano gli abbonamenti

On line utilizzando il "Portale Abbonamenti" presente nel sito [www.svt.vi.it](http://www.svt.vi.it) all'indirizzo <https://www.svt.vi.it/portale-abbonamenti>.

Presso la biglietteria SVT dell'Autostazione di Vicenza e presso le agenzie e i punti di ricarica, indicati nella sezione "Punti Vendita" del sito [www.svt.vi.it](http://www.svt.vi.it) all'indirizzo <https://www.svt.vi.it/it/biglietti-abbonamenti/punti-vendita>, e che espongono la vetrofania SVT e che sono attrezzate per l'emissione e/o il rinnovo degli abbonamenti, oltre alla vendita di biglietti.

### Utilizzo dell'abbonamento

La registrazione del titolo di viaggio all'interno della tessera, acquistato on-line con fruizione **non "in app"**, avviene alla prima convalida a bordo ossia tutti gli abbonamenti se non attivati alla vendita e non "in app", saranno caricati nella SVT card al primo passaggio sui terminali di bordo.

Tutti gli abbonamenti devono essere convalidati ad ogni salita sui mezzi aziendali (nel solo caso di tipologia ViBus anche ad ogni discesa).

Gli abbonamenti con fruizione "in app" vanno esibiti al personale guida ad ogni salita sui mezzi, oltre che a richiesta del personale di controllo, se di tipologia ViBus devono essere convalidati ad ogni salita sui mezzi aziendali e anche ad ogni discesa.

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

### **Abbonamenti agevolati per le fasce deboli di utenza**

Sono rilasciati a particolari categorie di cittadini in possesso della relativa tessera rilasciata dalla Provincia in base alla legge regionale 30 luglio 1996, n.19 e possono essere:

- scontato dell'80% rispetto all'abbonamento ordinario: 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% rispetto all'abbonamento ordinario: 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.

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.

I titoli di viaggio agevolati possono essere acquistati esclusivamente presso le rivendite autorizzate (non on-line) previo presentazione della tessera di riconoscimento Provinciale di libera circolazione e SVT Card.

I titoli di viaggio agevolati seguono le stesse regole di validità dei corrispondenti abbonamenti ordinari.

### **Agevolazione tariffaria per accompagnatori ciechi e ipovedenti**

Con DGR n. 1201 del 4 ottobre 2022 e successiva DGR n. 1297 del 25.10.2022 sono state approvate, a titolo sperimentale, nuove agevolazioni tariffarie in favore degli accompagnatori della categoria dei ciechi assoluti, parziali o ipovedenti gravi minorati della vista con residuo visivo fino a un decimo.

Tali agevolazioni riguardano:

- L'acquisto per l'accompagnatore di abbonamenti scontati dell'80%
- Biglietti gratuiti di corsa semplice per gli accompagnatori, valido solamente nei casi

in cui l'accompagnatore viaggia in presenza dell'utente cieco o ipovedente e quest'ultimo viaggia con biglietto a prezzo pieno.

Per avere diritto alle sopra menzionate agevolazioni è necessario che l'utente cieco o ipovedente sia in possesso di una tessera rilasciata dalla Provincia di Vicenza o di altra Provincia della Regione Veneto in cui siano chiaramente indicate le seguenti diciture:

- DGR n. 1201 – 04.10.2022
- DGR n. 1297 – 25.10.2022
- Con accompagnatore
- Scadenza 31.12.2024

## I biglietti

### Dove si acquistano i biglietti

Nell'autostazione di Vicenza sono presenti dei distributori automatici di biglietti magnetici oltre al normale servizio di sportello, oppure nei punti vendita presenti sul territorio provinciale.

I biglietti si possono acquistare anche on line utilizzando il "Travel Planner" presente nel sito [www.svt.vi.it](http://www.svt.vi.it) all'indirizzo <https://www.svt.vi.it/travel-planner> o da smartphone tramite le app "SVT Vicenza", "MooneyGo" e "DropTicket".

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

L'elenco completo delle rivendite è presente nella sezione "Punti Vendita" del sito [www.svt.vi.it](http://www.svt.vi.it) all'indirizzo <https://www.svt.vi.it/it/biglietti-abbonamenti/punti-vendita>, per maggiori informazioni è possibile inviare una mail a: [informazioni@svt.vi.it](mailto:informazioni@svt.vi.it) o eventualmente rivolgendosi direttamente all'ufficio informazioni dell'autostazione di Vicenza in Viale Milano 138 o telefonando al ns. Call Center al numero 0444 223112.

### Utilizzo del biglietto

I possessori dei biglietti magnetici devono salire a bordo solo dalla porta anteriore\*. Detti biglietti devono essere inseriti nell'apposita bocchetta posta nella parte superiore 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 premendo il tasto "Info".

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

\* Salvo normativa temporanea derogante.

Tutti i titoli SVT acquistati via portale web o con app "SVT Vicenza" o MooneyGo, ad esclusione degli abbonamenti con date predeterminate, devono essere attivati al momento dell'utilizzo. L'attivazione da parte dell'utente consiste nel richiamare un titolo dall'app e inquadrare con la fotocamera l'apposito QR code presente a bordo del mezzo utilizzato; in caso di malfunzionamento della fotocamera o assenza del QR code, è possibile attivare il titolo di viaggio manualmente inserendo il codice XYZK dove XYZK è il numero sociale del mezzo su quattro cifre (ad esempio per attivare un biglietto sul mezzo 253 inserire il codice 0253). Per la tipologia ViBus oltre all'attivazione/validazione in salita è obbligatorio validare anche in discesa da ogni mezzo.



La convalida di tutti i biglietti con app DropTicket e con SMS è automatica e contestuale all'acquisto. Non è dunque necessaria alcuna oblitterazione a bordo e, in caso di controlli, dovrai mostrare al controllore tramite l'App il biglietto acquistato poco prima della salita a bordo e in corso di validità.

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

### **Promozioni**

Eventuali promozioni temporanee in corso vengono descritte nel sito [www.svt.vi.it](http://www.svt.vi.it)

## **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., come da ultimo modificata dalla L.R. n. 29 del 25/07/2019, che comporta il pagamento di una sanzione amministrativa da € 50,00 a € 300,00, oltre al pagamento della tariffa ordinaria in vigore, per il trasporto urbano, ovvero al pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza per il percorso già effettuato fino alla località di destinazione dichiarata dal viaggiatore, per il trasporto extraurbano, ed eventuali accessori di legge.

Ai sensi dell'art. 37, comma 3, della LR 25/1998 come modificato dalla L.R. 29/2019 in caso di mancata esibizione di un idoneo titolo di viaggio nominativo (abbonamento) su richiesta degli agenti accertatori, la sanzione comminata è annullata qualora entro i successivi 15 giorni l'utente possa dimostrare, esibendo adeguata documentazione presso l'Ufficio Sanzioni o la biglietteria sita a Vicenza in Viale Milano (autostazione) oppure con invio di apposita istanza di annullamento corredata dalla suddetta documentazione tramite PEC all'indirizzo [svt@legalmail.it](mailto:svt@legalmail.it), 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 15 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 3, L.R. n. 25/1998 come modificato dalla L.R. 29/2019). 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 euro 50,00 (art. 37 L.R. n. 25/1998 come modificata dalla L.R. 29/2019) oltre al pagamento della tariffa ordinaria in vigore calcolata come sopra descritto, 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 100,00 oltre al pagamento della tariffa ordinaria in vigore calcolata come sopra descritto, 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 15 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 pagata la tariffa ordinaria in vigore calcolata come sopra descritto, 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 euro 50,00 (art. 37 L.R. n. 25/1998 come modificata dalla L.R. 29/2019) oltre al pagamento della tariffa ordinaria in vigore calcolata come sopra descritto, 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 100,00 oltre al pagamento della tariffa ordinaria in vigore calcolata come sopra descritto, 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 di euro 300,00 oltre al pagamento della tariffa ordinaria in vigore calcolata come sopra descritto, 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.

### **Modalità 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.

In alternativa è possibile pagare la sanzione online attraverso l'apposita funzionalità presente nel sito [www.svt.vi.it](http://www.svt.vi.it) all'indirizzo <https://www.svt.vi.it/portale-sanzioni>.





### **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

- 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 (linee ad orario e servizi a chiamata)
- Servizio **Urbano di Bassano del Grappa**
- Servizio **Urbano di Valdagno**
- Servizio **Urbano di Recoaro Terme**

## Servizio Extraurbano della Provincia di Vicenza

DATI	2018	2019	2020	2021	2022
<b>KM PERCORSI</b>	9.824.060	9.929.390	7.745.170*	9.872.480 + 411.260 relativi a corse integrative con "bus turistici"	9.875.280+ 132.811 relativi a corse integrative con "bus turistici"
<b>AUTOBUS</b>	241	262	266	266	258
<b>ETA' MEDIA PARCO AUTOBUS</b>	14,79 anni	15,15 anni	12,07 anni	13,21 anni	9,4 anni
<b>PASSEGGERI TRASPORTATI</b>	13.951.466	13.954.020	10.575.599*	10.157.196	10.953.171
<b>LINEE ORDINARIE</b>	53	53	53	53	53
<b>KM DI RETE ORDINARIA</b>	1.624	1.683	1.688	1.692	1.702
<b>LINEE STAGIONALI</b>	4	4	4	4	4
<b>KM RETE STAGIONALE</b>	569,95	569,95	569,95	569,95	569,95
<b>FERMATE</b>	2.565	2.565	2.301	2.305	2.136
<b>CORSE IN UN GIORNO FERIALE</b>	1.495	1.491	1720	1980	1.954
<b>N° CORSE ANNUE</b>	417.105	415.989	369.26	413.235 + 15.235	413.386
<b>ENTE AFFIDANTE</b>	Provincia di Vicenza	Provincia di Vicenza	Provincia di Vicenza	Provincia di Vicenza	Provincia di Vicenza
<b>COMUNI SERVITI</b>	146	146	146	146	146

\* Il programma di esercizio è stato svolto in considerazione delle regole dettate di volta in volta dai vari DPCM che si sono susseguiti e anche in relazione alla domanda di servizio chiesta dall'utenza.

## Linee e percorsi

Servizio Extraurbano della Provincia di Vicenza
E01 Vicenza-San Vitale-Valdagno-Recoaro
E02 Vicenza-San Vitale-Chiampo-Crespadoro-Ferrazza
E03 Chiampo-San Pietro Mussolino-Altissimo
E04 Vicenza-Noventa-Montagnana
E05 Vicenza-Marostica-Bassano
E06 Vicenza-Arcugnano-Perarolo-Barbarano Centro
E07 Ponte Di Mossano-Mossano-Barbarano-Villaga
E08 Thiene-Malo-Cereda-Valdagno
E09 Noventa-Asigliano
E10 (Vicenza)-Asiago-Lavarone-Luserna
E11 Valdagno-Campogrosso (Estiva)
E12 Vicenza-San Vitale-Arznigano-Montorso-Selva Di Montebello
E13 Vicenza-Schio-Torrebelticino-Valli Del Pasubio-Sant'antonio
E14 Schio-Valli Del Pasubio-Recoaro
E15 Vicenza-Dueville-Montecchio Precalcino-Thiene (Invernale)
E17 Vicenza-Thiene-Mosson-Cogollo Del Cengio
E18 Thiene-Arsiero-Tonezza
E19 Thiene-Arsiero-Lastebasse
E20 Vicenza-Sandrigo-Maragnole-Breganze-Lusiana-Campana
E21 Vicenza-Breganze-Lusiana-Campana-Conco
E22 Thiene-Breganze-Lusiana-S. Caterina
E23 Thiene-Bivio Italiano-Asiago-Gallio
E25 Vicenza-Canove-Roana-Castelletto Di Rotzo
E26 Gallio-Asiago-Bivio Italiano-Castelletto Di Rotzo
E27 Vicenza-Camisano-Piazzola Sul Brenta
E28 Vicenza-Montegalda-Montegaldella-Villaganzerla
E29 Vicenza-Montebello-Gambellara-Brognoligo
E30 Vicenza-Selva Di Montebello-Montorso-Arznigano
E31 Vicenza-Lonigo-Orgiano-Sossano-Campiglia-Noventa
E32 Vicenza-Pederiva-Orgiano-Noventa
E33 Vicenza-Ponte Botti-Albettono-Vo'-Noventa
E34 Lonigo-Almisano-Grancona-Pederiva-Pozzolo-Toara-Ponte Di Barbarano
E35 Villaga-Sossano-Campiglia-Noventa
E36 Schio-Piovene Rocchette-Cogollo Del Cengio
E37 Schio-Piovene Rocchette-Arsiero
E38 Valdagno-Passo Zovo-Schio
E39 Priabona-Monte Di Malo-Schio (Invernale)
E40 Priabona-Malo-Monte Di Malo-Schio (Invernale)
E41 Asiago-Conco-Marostica-Bassano
E42 Asiago-Conco-Pradipaldo-Bassano
E43 Rubbio-Tortima-Marostica-Bassano
E44 Schio-Thiene-Breganze-Marostica-Bassano
E46 Bassano-Rossano Veneto-Castione-Mottinello
E47 Vicenza-Tezze Sul Brenta-Cartigliano-Nove-Bassano

**Servizio Extraurbano della Provincia di Vicenza****E48 Bassano-Primolano-Enego****E49 Collicello-Costa-Valstagna-Bassano****E50 Vicenza-Villalta-Gazzo Padovano-Grossa (Invernale)****E51 Servizio Comunale Extraurbano Di Arcugnano****E52 Valdagno-Trafofo-Schio****E53 Bassano-Valstagna-Enego****E71 Vicenza-Sottomarina (Estiva)****E72 Vicenza-Jesolo Lido (Estiva)****E73 Bassano-Jesolo Lido (Estiva)****E80 Vicenza-Grisignano-Padova****E81 Recoaro-Università Verona****E82 Recoaro-Università Padova****E84 Thiene-Ospedale Santorso-Thiene**

## Titoli di Viaggio - dettaglio

### Biglietti di corsa semplice

I biglietti di corsa semplice si suddividono in:

- Biglietto di corsa semplice di sola andata
- Biglietto di andata e ritorno in giornata (dalla classe tariffaria numero 8 alla 15)
- 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 più validi e non potranno essere più utilizzati dall'utenza**

### Abbonamento Ordinario

L'abbonamento ordinario può essere:

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

### Abbonamento scontato per Studenti e Lavoratori

L'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 (26gg);
- mensile per lavoratori turnisti, valido tutti i giorni compresa la domenica (30gg), 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 l'integrazione 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 31 agosto dell'anno successivo sulla tratta di competenza; valido su tutta la rete extraurbana nelle vacanze scolastiche estive e natalizie, escluse le linee del mare e in pool con Busitalia, e dal sabato dalle ore 14.00 fino alla domenica.
- 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.

### OVER 70

L'abbonamento/tessera viene rilasciato ai cittadini residenti in provincia di Vicenza, di età superiore ai 70 anni. L'abbonamento annuo consente di viaggiare 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 8:30 alle 12:00 e dalle 14:30 a fine servizio. Per ulteriori chiarimenti è a disposizione il nostro ufficio informazioni.

### **OVER 90**

L'abbonamento/tessera viene rilasciato 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 8:30 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.

### **Utilizzo delle linee in sovrapposizione**

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 site all'interno del territorio servito dal servizio Urbano e Suburbano di Vicenza con esclusione delle linee mare e della linea 80 in pool Vicenza – Padova.

## Indicatori sulla Qualità del Servizio Extraurbano

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2020	Situazione al 31.12.2021	Situazione al 31.12.2022	Livello Promesso
<b>Sicurezza di viaggio</b>	Sinistri sui mezzi extraurbani	75	136	106	213
	Sinistri passivi sui mezzi extraurbani	49	98	51	=====
	Percezione complessiva della sicurezza	93,70%	93,50%	93,00%	73,20%
<b>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</b>	Quantità corse servizio extraurbano	2027	2134	2129	=====
	Copertura giornaliera serv. extraurbano	18h 55'	18h 55'	18h 55'	=====
	Velocità commerciale serv. extraurbano	33,9	32,3	32,2	=====
	Distanze medie fermate serv. extraurbano	2205	2120	2114	=====
	Regolarità del servizio	97,30%	97,10%	97,15%	100%
	Puntualità (N° corse con + 5' di ritardo) media mensile	403	435	437	1,5% sul tot
	Percezione complessiva regolarità del servizio	76,20%	76,35%	76,3%	71,30%
	<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</b>	Pulizia esterna (al mese)	0,75	0,75	1,58
Pulizia rapida (al giorno per autobus)		0,66	0,66	1,01	0,52
Pulizia interna completa (al mese)		1,37	1,37	1,16	=====
Pulizia stazione (VI) al MESE		84	84	84	=====
-Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche		85,65%	86,50%	85,20%	67,70%
<b>Confortevolezza di viaggio</b>	Posti a sedere disponibili	15309	15309	13477	=====
	Età degli autobus (+ di 12 anni)	45,49%	46,00%	32,55%	=====
	Accessibilità: pianale ribassato	98,00%	98,00%	70,54%	56%
	Mezzi abilitati per disabili	133	133	178	=====
	Mezzi climatizzati	98,80%	98,80%	100,00%	38,27%
	Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	90,65%	90,80%	90,65%	60,10%
<b>Servizi aggiuntivi</b>	Telefono a bordo	100%	100%	100%	100%
	Numero piazzole per bus	234	238	238	164 min
	Numero paline (andata e ritorno)	2301	1980	1980	1898 min
	Aree attesa attrezzate (pensiline)	350	356	356	200 min
	Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%	100%	100%	100%
	<b>Informazioni alla clientela</b>	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	=====
Diffusione orari alle fermate		100%	100%	100%	=====
Punti di vendita biglietti		273	254	260	=====
Percezione complessiva informazioni alla clientela		85,27%	84,83%	83,00%	73,50%
<b>Livello di servizio allo sportello</b>		Tempi di attesa biglietto allo sportello SVT	max. 10'	max. 10'	max. 10'
	Raccolta reclami N°	1001	1100	1172	=====
	Riscontro reclami	Tutti max entro 30gg.	Tutti max entro 30gg.	max entro 30gg.	=====
	Percezione complessiva livello servizio allo sportello	81,15%	81,45%	79,85%	73,70%
<b>Aspetti relazionali</b>	Reclami per scortesia personale viaggiante N.	24	56	41	=====
	Percezione complessiva aspetti relazionali% utenti soddisfatti	86,50%	87,20%	86,67%	=====
<b>Attenzione all'ambiente</b>	Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%	100%
	Frequenza controlli gas di scarico	1/anno autobus	1/anno autobus	1/anno autobus	=====
	Abbattimento emissioni	95,76%	95,76%	100,00%	=====
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	73,00%	72,50%	71,50%	69,50%



## Customer Satisfaction - Servizio Extraurbano Indagini sui Clienti

Per i servizi di SVT è stata effettuata un'indagine di customer satisfaction, realizzata attraverso la somministrazione di sondaggio personale del servizio Extraurbano di Vicenza di SVT. Le interviste sono state 857 (la rilevazione relativa al 2021, causa emergenza epidemiologia si è svolta online):

INDICE SODDISFAZIONE		2020	2021	2022
1	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	93,7	93,5	93
2	La prudenza e perizia degli autisti	93,4	93,5	93,2
3	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	92,4	92,6	92,5
4	La regolarità intesa come frequenza delle corse	76,8	77,0	77
5	La regolarità intesa come puntualità	75,6	75,7	75,6
6	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	83,0	85,0	83,4
7	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	88,3	88,0	87
8	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	88,2	88,0	86
9	La diffusione e la tempestività delle informazioni	76,7	76,0	75
10	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	90,9	90,5	88
11	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	90,5	90,6	90,3
12	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	90,8	91,0	91
13	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	92,6	92,5	91,4
14	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	86,7	86,8	85
15	La cortesia e disponibilità dei controllori	88,6	90,0	90
16	La riconoscibilità e buona presenza del personale	95,3	96,0	95
17	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	73	72,5	71,5
18	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	86,5	86,6	86,5
19	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	77	77,2	76,8
20	<b>Il servizio nel suo complesso</b>	<b>86,32</b>	<b>86,47</b>	<b>85,7</b>

## Servizio Urbano di Vicenza e nei comuni contermini

DATI	2018	2019	2020	2021	2022
<b>KM PERCORSI</b>	4.389.040	4.473.445	3.564.580*	4.307.140 + 117.520 relativi a corse integrative con "bus turistici"	4.393.925 + 32.040 relativi a corse integrative con "bus turistici"
<b>di cui URBANI</b>	3.601.230	3.623.800	2.948.860*	3.548.540	3.591.099
<b>SUBURBANI</b>	627.9	637.39	509.265*	628.285	648.021
<b>Servizio SERALE A CHIAMATA</b>	159.91	162.32	78.780*	94.35	104.4
<b>Servizio PeriMetrò</b>		49.935	27.675*	35.965	50.405
<b>AUTOBUS</b>	132	143	143	143	147
<b>ETA' MEDIA PARCO AUTOBUS</b>	8,65	8,74	8,62	9,26	6,93
<b>PASSEGGERI TRASPORTATI</b>	13.374.239	13.918.225	7.854.597*	9.802.061	13.048.376
<b>LINEE ORDINARIE</b>	20	20	20	20	20
<b>KM DI RETE ORDINARIA Urbana</b>	360	360	360	362	362
<b>KM DI RETE ORDINARIA Suburbana</b>	160	160	160	162	162
<b>FERMATE</b>	975	975	980	984	987
<b>N° CORSE ANNUE</b>	457.19	460.685	376.295	454.395 + 10.5	465.636 + 2.720
<b>ENTE AFFIDANTE</b>	Comune di Vicenza	Comune di Vicenza	Comune di Vicenza	Comune di Vicenza	Comune di Vicenza
<b>COMUNI SERVITI</b>	14	14	14	14	14

\*Il programma di esercizio è stato svolto in considerazione delle regole dettate di volta in volta dai vari DPCM che si sono susseguiti e anche in relazione alla domanda di servizio chiesta dall'utenza.

## Linee e percorsi

Linee ad alta frequenza 1 - 5 - 7

Linee a frequenza ordinaria 2 - 3 - 4 - 6 - 8 - 9 - 11 13 - 12/14 - 16 - 17 - 19

Linee centrobus 10 - 20 - 30

Linee solo festive 12 - 14 - 18

Servizio serale a chiamata attivo su oltre 200 fermate Peri-metrò servizio diurno a chiamata attive 4 zone

Linee	Percorsi
1	Via Moneta - Stazione Fs - Viale Della Pace -> Stanga Bertesina/Lerino/Torri Di Quartesolo
2	Stazione Fs - Rodolfi- Laghi – Polegge
3	Viale Roma- Astichello - Parco Città
4	Viale Ferrarin -San Marco - Pp3 (Via Giaretta) - Nogarazza - Valmarana
5	Villaggio Del Sole - Stazione Fs - Ospedaletto - Quinto / Lanzè /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 Di Arcugnano-Lumignano
9	Via Giuriolo - Via Sant'antonino - Caldogno - Nord Est
10	Park Stadio – Piazza Castello – Ponte San Paolo – Piazza Matteotti
11	Via Giuriolo - Saviabona – Cavazzale – Monticello Conte Otto
12	Viale Roma - Zona Industriale - Altavilla Vicentina
13	Viale Roma – Tormeno – Torri Di Arcugnano – Pianezze - Fimon – Lago Di Fimon
14	Viale Roma – Olmo – Creazzo - Sovizzo
12/14	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 - Contrà Cantarane
30	Park Cricoli – Contra' San Marco - Contrà Canove
Zona A	Peri-Metrò – Viale Ferrarin – Polegge -SS Marosticana - Laghi - Cricoli-Rodolfi
Zona B	Peri-Metrò – Maddalene - Biron - Villaggio Del Sole - Via Fermi
Zona C	Peri-Metrò – Strada Bertesina - San Pio X - Settecà - Via Camisana
Zona D	Peri-Metrò – Casale - San Pietro Intrigogna - Via Martiri Foibe-Park Stadio

## Titoli di Viaggio - dettaglio

### Biglietti

- biglietto urbano 90 minuti: è valido 90 minuti dalla prima obliterazione, per una persona, consente di viaggiare nell'ambito del comune di Vicenza, non è cedibile, ad ogni risalita in bus deve essere obliterato;
- biglietto conurbano 90 minuti: è valido 90 minuti dalla prima obliterazione, 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 obliterato;
- biglietto urbano corsa semplice: è valido per una persona, per una singola corsa su un unico mezzo, in ambito urbano, non è cedibile;
- biglietto suburbano 120 minuti: è valido 120 minuti, per una persona, consente di viaggiare sull'intera rete urbana e suburbana, non è cedibile, deve essere obliterato 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: è valido per una persona, per una singola corsa su un unico mezzo, sull'intera rete urbana e suburbana, non è cedibile;
- biglietto giornaliero: consente di viaggiare sull'intera rete urbana e suburbana per l'intera giornata di convalida; è valido per una persona, non è cedibile, deve essere obliterato ogni volta che si sale su un bus;
- biglietto a bordo: valido 120 minuti per una persona sull'intera rete urbana e suburbana, si acquista direttamente a bordo dall'autista con un sovrapprezzo, ad ogni risalita in bus il titolo deve essere obliterato, non è cedibile;
- carte valore multiviaggio: hanno validità fino alla data riportata sulle stesse. Sono da convalidare all'inizio del viaggio inserendole nell'obliteratrice 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 suburbana"; 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 obliterato ogni volta che si sale su un bus;
- carte valore semplici: hanno validità di 4 mesi dall'acquisto, con le seguenti modalità: CVS5 consente di effettuare una corsa semplice urbana (fino ad un massimo di 5) e CVS10 consente di effettuare una corsa semplice sull'intera rete urbana e suburbana (fino ad un massimo di 7). Non sono cumulative di persone e bagagli, non sono cedibili;
- biglietto serale valido per una sola persona e per corsa del servizio serale, non è cedibile;
- biglietto peri-metrò valido per una corsa peri-metrò e 60 minuti sull'intera rete urbana e suburbana, non è cedibile.
- SVT si riserva di modificare in qualsiasi momento le modalità per l'utilizzazione della

carta valore multiviaggio e della carta valore semplice;

**Tutti i titoli di viaggio emessi con logo e p.iva di AIM/AIM MOBILITA' non sono più 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 obliterazione 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 obliterazione 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

**Tutti i titoli di viaggio emessi con logo e p.iva di AIM/AIM MOBILITA' non sono più validi e non potranno essere più utilizzati dall'utenza**

### **Gli abbonamenti**

- abbonamenti mensili "gratta e viaggia": devono essere allegati alla tessera SVT card (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 urbano di Vicenza, gratuito (limitazione I.S.E.E.) 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;
- gli abbonamenti acquistati 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 suburbano a seconda della tipologia acquistata;
- promozione annuale studenti + extraurbano è un'integrazione all'abbonamento extraurbano, ha la stessa validità temporale del titolo extraurbano e non può essere venduto separatamente.

### **Abbonamenti centrobus**

- tutti gli abbonamenti potranno essere venduti solo ai Clienti in possesso di SVT card;
- abbonamenti centrobus: sono rinnovabili presso le casse automatiche dei 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, Quasimodo, 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 sovrapposizione**

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 site all'interno del territorio servito dal servizio Urbano e Suburbano di Vicenza con esclusione delle linee mare e della linea 80 in pool Vicenza – Padova.

### **ViBus**

Nell'ambito dell'offerta di biglietti e abbonamenti indicati in precedenza, per gli utenti appartenenti alle categorie "lavoratori" e "ordinari" è possibile anche utilizzare ViBus, la soluzione di viaggio che consente all'utente titolare di una tessera personale SVT di viaggiare liberamente su tutta la rete di autobus urbana e suburbana di Vicenza, con pagamento posticipato e beneficiando della migliore tariffa applicabile in base ai suoi spostamenti effettivi.

**Attivazione del servizio:** Il servizio può essere utilizzato sia con tessera fisica, sia con tessera virtuale tramite l'app SVT Vicenza, e può essere attivato tramite il Portale Abbonamenti di SVT, seguendo le indicazioni sul sito [www.svt.vi.it](http://www.svt.vi.it).

### **Criteri di calcolo tariffario**

Il periodo di riferimento per il calcolo tariffario è su base mensile, dal primo giorno all'ultimo giorno di ogni mese solare, o dal primo giorno di attivazione all'ultimo giorno del mese solare nel caso di prima attivazione. Nei primi giorni del mese solare successivo il contatore viaggi viene resettato. Il calcolo della migliore tariffa applicabile considera la categoria di utente, la localizzazione dell'inizio e della fine di ogni viaggio, il momento temporale di inizio e fine di ogni viaggio.

Sulla base di queste informazioni, il sistema somma il costo di ogni viaggio, applicando

inizialmente le tariffe standard previste per le corse a tempo o i biglietti giornalieri (nel caso di più viaggi nella stessa giornata se la tariffa risulta più conveniente); al raggiungimento delle soglie di frequenza di utilizzo dei mezzi pubblici corrispondenti agli abbonamenti settimanale o mensile, verrà applicata la tariffa corrispondente a tali abbonamenti in quanto più conveniente rispetto alla somma del prezzo del biglietto delle singole corse a tempo o giornalieri.

Il dettaglio dei movimenti effettuati dall'utente può essere consultato sul Portale Abbonamenti di SVT, nell'area riservata.

**Modalità di addebito:** con questo meccanismo di calcolo, il 1° giorno di ogni mese viene effettuato un addebito sulla carta di credito associata alla tessera SVT dell'utente per i viaggi effettuati nel mese precedente. L'importo viene determinato sulla base del ricalcolo complessivo della migliore tariffa applicabile in relazione a tutti i viaggi effettuati dal primo all'ultimo giorno del mese precedente, al quale si riferisce l'addebito.

Qualora l'utente abbia attivato sulla propria tessera (fisica o virtuale) anche un tipico abbonamento pre-pagato, il sistema ViBus addebiterà un costo a fine mese solo per i viaggi che non coincidono con quelli già coperti dall'abbonamento pre-pagato.

**Registrazione dei viaggi effettuati:** con ViBus, l'utente è tenuto a registrare, per ogni corsa effettuata, la propria salita e discesa dal mezzo, tramite oblitteratrice nel caso di tessera fisica oppure inquadrando l'apposito QRcode sul bus tramite l'app SVT Vicenza nel caso di tessera virtuale.

**Sanzioni in mancanza di validazioni:** in caso di mancata registrazione della salita a bordo (inizio viaggio) tramite validatore o app SVT Vicenza per responsabilità dell'utente, questi è passibile di sanzione equivalente all'utilizzo del servizio senza biglietto.

In caso di mancata registrazione della discesa (fine viaggio) per responsabilità dell'utente, sarà applicato l'importo corrispondente all'ultima fermata della corsa, dunque la massima tariffa applicabile per il singolo viaggio.

Nel caso in cui la mancata registrazione (validazione) in salita o discesa non sia responsabilità dell'utente, ma dipenda da motivi tecnici, sarà addebitata la tariffa minima applicabile per quella corsa.

**Gestione insolvenza:** nel caso in cui l'utente non possieda copertura del credito al momento dell'addebito, se possibile il sistema automaticamente recupera il credito tramite le altre modalità di pagamento associate all'account utente. In caso di esito negativo, sarà avviata la procedura di riscossione del credito, con spese a carico dell'utente.

In qualsiasi momento l'utente ha comunque facoltà di saldare l'eventuale debito contratto, attraverso l'apposita funzione in Area Riservata del Portale Abbonamenti, nella sezione Elenco Movimenti\Post-Pagato.

In caso di insolvenza, la tessera dell'utente (fisica o virtuale) viene automaticamente e temporaneamente bloccata fino all'avvenuto pagamento dell'importo dovuto, non consentendo più di viaggiare con la modalità ViBus. Una volta saldata l'insolvenza, sarà automaticamente riattivata, potendo così riprendere a viaggiare tramite ViBus.

**Furto o smarrimento della tessera:** in caso di furto o smarrimento della tessera fisica



SVT, per evitare che questa possa essere usata da altri con viaggi a carico del titolare della carta di credito associata, è necessario presentare denuncia alle autorità competenti e subito dopo recarsi presso un'agenzia SVT per chiedere il duplicato o il rinnovo della tessera smarrita (al costo di € 10,00). Con il rinnovo, infatti, automaticamente la vecchia tessera viene disabilitata.

**Disabilitazione del servizio:** per disabilitare il servizio post-pagato ViBus è necessario disattivare sul sito Internet l'apposita opzione nella sezione dedicata alle carte di credito associate.

Non è tuttavia possibile disabilitare la modalità di pagamento prima della fine del periodo di calcolo tariffario in cui l'utente ha usufruito di almeno un servizio in post-pagato ViBus, pertanto la disabilitazione diventerà effettiva l'ultimo giorno del mese solare.



## Indicatori sulla Qualità del Servizio Urbano di Vicenza

Fattori di qualità	Indicatore di qualità	Unità di misura	Livello raggiunto 31/12/20	Livello raggiunto 31/12/2021	Livello raggiunto 31/12/2022	Livello promesso
<b>Sicurezza del Viaggio</b>	Incidentalità mezzi di trasporto	n. sinistri/autobus	0,29	0,76	0,65	2
	Vetustà mezzi	n. mezzi con oltre 15 anni	12,59%	17%	10%	55%
	Presenza di segnaletica alle fermate	% delle fermate	90%	90%	90%	60%
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	93,40%	93,10%	92,50%	70%
<b>Regolarità del servizio</b>	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 suburbano	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	76,35%	75,80%	75,00%	70%	
<b>Pulizia dei mezzi</b>	Pulizia ordinaria	Frequenza giornaliera	1	1	1 v./g	1 v./g
	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	1	1	1 v./30gg.	1 v./30gg.
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	88,40%	89,00%	87,50%	80%
<b>Confortevolezza del viaggio</b>	Affollamento ore di punta	Posti offerti/viaggiatori	2,43	2,43	2,43	2
	Affollamento ore di morbida	Posti a sedere offerti/viaggiatori	0,84	0,84	0,84	0,5
	Climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	100%	100%	40%
	Accessibilità ai mezzi facilitata	% mezzi sul totale	87,00%	97,00%	97,00%	40%
	Percezione complessiva	% soddisfatti	87,00%	87,50%	87,55%	65%
<b>Informazioni alla clientela</b>	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	85,26%	85,16%	84,80%	65%
<b>Livello di servizio allo sportello</b>	Punti vendita sul territorio	n. sportelli/popolazione residente	60 rivendite, 10 parcometri, sms, app	68 rivendite, 10 parcometri, sms, 2app	69 rivendite, SMS 2 APP e Sito SVT	200/190.000
	Raccolta reclami		telefonica/scritta	telefonica/scritta	telefonica/scritta	telefonica/scritta
	Riscontro proposte e reclami		94% in 30gg.lav.	94% in 30gg.lav.	95% in 30gg.lav.	90% in 30gg.lav.

Fattori di qualità	Indicatore di qualità	Unità di misura	Livello raggiunto 31/12/20	Livello raggiunto 31/12/2021	Livello raggiunto 31/12/2022	Livello promesso
		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	77,03%	77,70%	77,15%	75%
<b>Grado integrazione modale</b>	Coincidenze con altre modalità di trasporto	Coincidenze con FS, Taxi % corse/ totale corse	79,60%	78,00%	78,00%	80%
	Mezzi alimentati con carburanti a basso effetto inquinante	Alimentati con gasolio a basso tenore di zolfo - km percorsi su totali	5,83%	9,15%	5,71%	65%
<b>Attenzione all'ambiente</b>	Mezzi alimentati con carburanti a basso effetto inquinante	Alimentati a GPL e CNG (50% del parco)- Km percorsi su totali km	94,17%	90,85%	94,29%	35%
	Mezzi omologati EURO0 ed EURO1 (27,87% del parco)	Km percorsi su totali km	0,00%	0,00%	0,00%	55%
	Mezzi omologati EURO2 (18,85% del parco)	Km percorsi su totali km	0,98%	0,98%	0,43%	17%
	Mezzi omologati EURO3 (12,29% del parco)	Km percorsi su totali km	1,76%	0,97%	0,00%	14%
	Mezzi omologati EURO4 (13,93% del parco)	Km percorsi su totali km	0,00%	0,00%	0,72%	13%
	Mezzi omologati EURO5 (19,67% del parco)	Km percorsi su totali km	39,89%	45,50%	31,12%	-
	Mezzi omologati EURO6 (5,74% del parco)	Km percorsi su totali km	57,37%	59,40%	67,72%	1%
	IBRIDI GPL/Elettrici (1,64% del parco)	Km percorsi su totali km	0	0	0	0
	Percezione complessiva	% soddisfatti	81,40%	81,60%	81,00%	70%
	Servizi aggiuntivi sui mezzi	Radio e annuncio vocale di fermata % mezzi su totale	94,00%	94,00%	96,60%	37%
<b>Servizi aggiuntivi</b>	Servizi aggiuntivi a terra	Pensiline coperte su totale fermate	14%	14%	14%	10%
	Percezione complessiva	% soddisfatti	92,70%	92,20%	92,00%	60%

## Customer Satisfaction - Servizio Urbano di Vicenza Indagini sui Clienti

Per i servizi di SVT è stata effettuata un'indagine di customer satisfaction, realizzata attraverso la somministrazione di sondaggio personale. Le interviste sono state 571 (la rilevazione relativa al 2021, causa emergenza epidemiologia si è svolta online):

INDICI SODDISFAZIONE		2020	2021	2022
1.	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	93,4	93,1	92,5
2.	La prudenza e perizia degli autisti	92,0	92,2	92
3.	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	91,9	92,1	92
4.	La regolarità intesa come frequenza delle corse	75	74,8	74,2
5.	La regolarità intesa come puntualità	77,7	76,8	75
6.	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	88,4	89,0	87,5
7.	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	90,3	90,5	90,2
8.	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	89,7	89,5	89,4
9.	La diffusione e la tempestività delle informazioni	76,2	76,0	75
10.	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	89,9	90,0	90
11.	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	90,8	91,0	90,8
12.	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	83,2	84,0	84,3
13.	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	92,4	92,5	92,4
14.	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	89,4	89,5	89,2
15.	La cortesia e disponibilità dei controllori	93,1	93,4	93,3
16.	La riconoscibilità e buona presenza del personale	94	94,1	94
17.	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	81,4	81,6	81
18.	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	67,8	66,9	65
19.	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	84,1	84,0	84
20.	<b>Il servizio nel suo complesso</b>	<b>86,35</b>	<b>86,37</b>	<b>85,88</b>

## Servizio Urbano di Bassano Del Grappa

DATI	2018	2019	2020	2021	2022
<b>KM PERCORSI</b>	444.540	472.395	363.600*	465.365 + 23.630 relativi a corse integrative con "bus turistici"	429.105 + 10.376 relativi a corse integrative con "bus turistici"
<b>AUTOBUS</b>	13	18	15	15	15
<b>ETA' MEDIA PARCO AUTOBUS</b>	11,55	18,86	12,1	13,47	10,24
<b>PASSEGGERI TRASPORTATI</b>	695.812	700.089	464.083*	447.738	425.112
<b>LINEE ORDINARIE</b>	8	8	8	8	8
<b>KM DI RETE ORDINARIA</b>	113	113	113	113	113
<b>FERMATE</b>	492	492	390	390	392
<b>CORSE IN UN GIORNO FERIALE</b>	211	214	213	238	204
<b>CORSE ANNUE</b>	57.403	58.208	45.725	57.075 +	
<b>2.190</b>	57.952				
<b>ENTE AFFIDANTE</b>	Comune di Bassano	Comune di Bassano	Comune di Bassano	Comune di Bassano	Comune di Bassano
<b>COMUNI SERVITI</b>	5	5	5	5	5

\*Il programma di esercizio è stato svolto in considerazione delle regole dettate di volta in volta dai vari DPCM che si sono susseguiti e anche in relazione alla domanda di servizio chiesta dall'utenza.

## Linee e percorsi

Servizio Urbano di Bassano Del Grappa
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

## **Titoli di Viaggio - dettaglio**

### **Biglietti di corsa semplice**

- 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)
- Campese. La frazione di Campese è parte integrante dell'ambito urbano di Bassano del Grappa ed è servita esclusivamente dalla linea extraurbana, ma con titoli speciali nominativi per la frazione.

**Tutti i titoli di viaggio emessi con logo e p.iva di FTV non sono più validi e non potranno essere più utilizzati dall'utenza**

### **Abbonamento Ordinario**

L'abbonamento ordinario può essere:

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

### **Abbonamento scontato per Studenti e Lavoratori**

L'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 con estensione fino al 31 agosto concessa da SVT;
- annuale per lavoratori: valido tutti i giorni dal primo settembre al 30 giugno dell'anno successivo;

## Indicatori sulla Qualità del Servizio Urbano di Bassano Del Grappa

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2020	Situazione al 31/12/2021	Situazione al 31.12.2022
<b>Sicurezza di viaggio</b>	Sinistri sui mezzi urbani Bassano	8	7	2
	Sinistri passivi sui mezzi urbani Bassano	6	4	1
	Percezione complessiva della sicurezza	93,10%	93,30%	93,10%
<b>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</b>	Quantità corse servizio urbano Bassano	238	230	232
	Copertura giornaliera serv. urbano Bassano	14h 10'	14h 10'	14h 10'
	Velocità commerciale serv. urbano Bassano	22,4	22,3	22,3
	Distanza media fermate serv. urbano Bassano	717	717	718
	Regolarità del servizio	99,30%	99,40%	99,30%
	Puntualità (n° corse con + di 5' di ritardo) media mensile	41	40	41
	Percezione complessiva regolarità servizio	82,75%	85,65%	83,70%
<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</b>	Pulizia esterna (al mese)	0,75	0,75	1,04
	Pulizia rapida (al giorno per autobus)	0,66	0,66	0,69
	Pulizia interna completa (al mese)	1,37	1,37	1,41
	Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	86,10%	86,55%	86,10%
<b>Confortevolezza di viaggio</b>	Posti a sedere disponibili	411	411	352
	Età degli autobus ( + di 12 anni )	66,67%	66,67%	46,66%
	Accessibilità: pianale ribassato	98,00%	98,00%	100,00%
	Mezzi abilitati per disabili	13	13	15
	Mezzi climatizzati	100,00%	100,00%	100,00%
	Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	87,55%	87,50%	88,10%
<b>Servizi aggiuntivi</b>	Telefono a bordo	100%	100%	100%
	Numero piazzole per bus	11	11	11
	Numero paline (andata e ritorno)	105	105	105
	Aree attesa attrezzate (pensiline)	15	15	15
	Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%	100%	100%
<b>Informazioni alla clientela</b>	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
	Diffusione orari alle fermate	100%	100%	100%
	Punti di vendita biglietti	39	42	32
	Percezione complessiva informazioni alla clientela (% utenti soddisfatti)	90,56%	90,63%	89,23%
<b>Livello di servizio allo sportello</b>	Raccolta reclami N°	32	17	71
	Riscontro reclami	max. entro 30g.	max. entro 30g. Tutti	max. entro 30g. Tutti
	Percezione complessiva livello di servizio allo sportello			
	% utenti soddisfatti	78,8%	78,7%	78,2%
	Reclami per scortesia personale viaggiante N° (su totale reclami)	0	1	2
	Percezione complessiva aspetti relazionali	91,27%	91,50%	91,07%
<b>Attenzione all'ambiente</b>	Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%
	Frequenza controlli gas di scarico	1/anno autobus	1/anno autobus	1/anno autobus
	Abbattimento emissioni	85,71%	85,71%	100,00%
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	82,10%	82,10%	81,50%

(1) Non esiste convenzione con il Comune di Bassano per installazione pensiline

## Customer Satisfaction - Urbano di Bassano Del Grappa Indagini sui Clienti

Per i servizi di SVT è stata effettuata un'indagine di customer satisfaction, realizzata attraverso la somministrazione di sondaggio personale. Le interviste sono state 67 (la rilevazione relativa al 2021, causa emergenza epidemiologia si è svolta online):

INDICI DI SODDISFAZIONE	2020	2021	2022
1. La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	93,1	93,3	93,1
2. La prudenza e perizia degli autisti	86,0	88,2	88
3. La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	95,8	96,0	95
4. La regolarità intesa come frequenza delle corse	79,0	78,6	75
5. La regolarità intesa come puntualità	92,5	92,7	92,4
6. La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	88,2	88,1	88
7. La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	84	85,0	84,2
8. La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	94,3	94,4	94,2
9. La diffusione e la tempestività delle informazioni	83,8	83,5	80
10. La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	93,6	94,0	93,5
11. Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	90,0	90,0	90
12. Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	85,1	85,0	86,2
13. La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	95,6	96,0	95
14. La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	88,5	88,0	87
15. La cortesia e disponibilità dei controllori	92	93,0	92,8
16. La riconoscibilità e buona presenza del personale	92,9	92,8	92,5
17. L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	82,1	82,0	81,5
18. La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	90,6	91,0	90
19. L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	82	81,0	81
20. Il servizio nel suo complesso	88,9	89,08	88,39



## Servizi Urbani di Valdagno e di Recoaro Terme

DATI	2018	2019	2020	2021	2022
<b>KM PERCORSI</b>	193.840	196.565	160.765*	189.570 +9.610 relativi a corse integrative con "bus turistici"	190.295 + 1.525 relativi a corse integrative con "bus turistici"
<b>AUTOBUS</b>	10	7	7	13	11
<b>ETA' MEDIA PARCO AUTOBUS</b>	15,44	10,94	9,85	12,06	4,2
<b>PASSEGGERI TRASPORTATI</b>	238.769	229.726	188.244*	163.804	138.835
<b>LINEE ORDINARIE</b>	7	7	7	7	7
<b>KM DI RETE ORDINARIA</b>	85	85	85	85	85
<b>FERMATE</b>	208	208	306	306	306
<b>CORSE IN UN GIORNO FERIALE</b>	88	89	87	92	89
<b>CORSE ANNUE</b>	22.203	22.428	16.330	20.005 + 810	25.325
<b>ENTE AFFIDANTE</b>	Comune di Valdagno e Comune di Recoaro Terme				

\* Il programma di esercizio è stato svolto in considerazione delle regole dettate di volta in volta dai vari DPCM che si sono susseguiti e anche in relazione alla domanda di servizio chiesta dall'utenza.

## Linee e percorsi

### **Servizio Urbano di Valdagno**

**300 Metro' Valdagno - Piana**

**303 Valdagno - Massignani**

**305 Valdagno - Fornari**

**306 Valdagno - Campo Tamaso**

### **Servizio Urbano di Recoaro Terme**

**401 Recoaro - Parlati**

**402 Recoaro - Branchi - Alpe**

**403 Recoaro - Fonti Centrali (Estiva)**

## Titoli di Viaggio - dettaglio

### Biglietti di corsa semplice

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 più validi e non potranno essere più utilizzati dall'utenza**

### Abbonamento Ordinario

L'abbonamento ordinario può essere:

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

### Abbonamento scontato per Studenti e Lavoratori

L'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

## Indicatori sulla Qualità dei Servizi Urbani di Valdagno e di Recoaro Terme

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2022		Situazione al 31.12.2021		Situazione al 31.12.2022	
		Valdagno	Recoaro	Valdagno	Recoaro	Valdagno	Recoaro
<b>Sicurezza di viaggio</b>	Sinistri sui mezzi urbani Valdagno		2		6		3
	Sinistri passivi sui mezzi urbani Valdagno		2		3		3
	Percezione complessiva della sicurezza	87,50%	95,00%	87,30%	94,60%	87,50%	94,50%
<b>Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)</b>	Quantità corse	71	24	68	24	69	24
	Copertura giornaliera		13h 20'		13h 20'		13h 20'
	Velocità commerciale		22,3		22,2		22,2
	Distanze medie		717		717		717
	Regolarità del servizio		99,50%		99,80%		99,70%
	Puntualità (n. corse con più di 5' di ritardo) media mensile		0,3		0,3		0,3
	Percezione complessiva regolarità del servizio	76,80%	90,65%	76,80%	90,75%	77,10%	90,75%
<b>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture</b>	Pulizia esterna (al mese)		0,75		0,75		1,4
	Pulizia rapida (al giorno per autobus)		0,66		0,66		0,74
	Pulizia interna completa (al mese)		1,37		1,37		1,38
	Pulizia stazione Valdagno media mensile		26		26		26
	Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	83,30%	92,70%	90,25%	93,75%	88,65%	93,55%
<b>Confortevolezza di viaggio</b>	Posti a sedere disponibili	241	47	241	47	239	38
	Età media degli autobus ( + di 12 anni )		57,14%		57,14%		1,40%
	Accessibilità		55,00%		55,00%		0,74%
	Mezzi abilitati per disabili		87,00%		87,00%		1,38%
	Mezzi climatizzati		100,00%		100,00%		100,00%
	Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	93,75%	88,05%	94,00%	89,60%	93,50%	89,65%
<b>Servizi aggiuntivi</b>	Telefono a bordo		100%		100%		100%
	Numero piazzole per bus		7		7		7
	Numero paline (andata e ritorno)		44		44		44
	Aree attesa attrezzate (pensiline)		12		12		12
	Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)		100%		100%		100%
<b>Informazioni alla clientela</b>	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	
	Diffusione orari alle fermate		100%		100%		100%
	Punti di vendita biglietti Valdagno e Recoaro	13	7	13	7	12	4
	Percezione complessiva informazioni alla clientela	92,13%	90,73%	92,00%	88,97%	91,93%	87,56%
<b>Livello di servizio allo sportello</b>	Tempi di attesa biglietto alle biglietterie FTV		max. 10'		max. 10'		max. 10'
	Raccolta reclami N°		10		1		2
	Riscontro reclami	max. entro 30 g. tutti		max. entro 30 g. tutti		max. entro 30 g. tutti	
	Percezione complessiva livello di servizio allo sportello	91,1%	88,2%	91,1%	88,3%	91,1%	88,2%
<b>Aspetti relazionali</b>	Reclami per scortesia personale viaggiante N°		0		0		0
	Percezione complessiva aspetti relazionali	92,43%	88,23%	94,00%	89,20%	91,10%	88,16%
<b>Attenzione all'ambiente</b>	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
	Abbattimento emissioni	38%	100%	163%	225%	100%	100%

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2022		Situazione al 31.12.2021		Situazione al 31.12.2020	
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	92,8%	95,2%	93,0%	95,0%	92,2%	89,6%

## Customer Satisfaction - Servizi Urbani di Valdagno e di Recoaro Terme

### Indagini sui Clienti

Per i servizi Urbani di Valdagno e di Recoaro Terme di SVT è stata effettuata un'indagine di customer satisfaction, realizzata attraverso la somministrazione di sondaggio personale

Le interviste sono state complessivamente 105 (causa emergenza epidemiologia l'indagine nel 2021 si è svolta online):

INDICI DI SODDISFAZIONE VALDAGNO		2020	2021	2022
1.	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	87,5	87,3	87,5
2.	La prudenza e perizia degli autisti	96,9	96,5	96,2
3.	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	94,1	94,5	94,3
4.	La regolarità intesa come frequenza delle corse	74,4	74,6	75
5.	La regolarità intesa come puntualità	79,2	79,0	79,2
6.	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	85,6	88,0	85,5
7.	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	91	92,5	91,8
8.	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	94,7	94,3	95,2
9.	La diffusione e la tempestività delle informazioni	85,4	85,2	84,2
10.	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	96,3	96,5	96,4
11.	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	94,4	94,5	93,8
12.	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	93,1	93,5	93,2
13.	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	97	96,5	98,4
14.	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	92,9	93,0	92,8
15.	La cortesia e disponibilità dei controllori	88,5	90,5	90,2
16.	La riconoscibilità e buona presenza del personale	96,3	96,5	94,3
17.	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	92,8	93,0	92,9
18.	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	89,3	85,0	85,1
19.	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	80,3	80,5	81,2
20.	Il servizio nel suo complesso	89,98	90,07	89,85

INDICI DI SODDISFAZIONE RECOARO TERME		2020	2021	2022
1.	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	95,0	94,6	94,5
2.	La prudenza e perizia degli autisti	94,5	94,7	94,1
3.	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	96,2	96,5	96,2
4.	La regolarità intesa come frequenza delle corse	96,2	95,5	96
5.	La regolarità intesa come puntualità	85,1	86,0	85,5
6.	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	88,0	90,0	89,8
7.	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	97,4	97,5	97,2
8.	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	91,6	90,0	88
9.	La diffusione e la tempestività delle informazioni	89,0	85,5	85,2
10.	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	91,6	91,4	89,5
11.	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	88,1	89,2	88,8
12.	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	88,0	90,0	90,5
13.	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	97,7	97,7	97,5
14.	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	84,3	85,6	86
15.	La cortesia e disponibilità dei controllori	94,0	96,5	96,6
16.	La riconoscibilità e buona presenza del personale	91,6	95,5	95,8
17.	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	95,2	95,0	95,2
18.	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	87,8	88,2	87
19.	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	92,7	91,5	92
20.	Il servizio nel suo complesso	91,79	92,15	91,86