CARTA DEI SERVIZI
2025

Carta dei Servizi Società Vicentina Trasporti a responsabilità limitata - SVT Srl
Versione integrale
data aggiornamento: agosto 2025

Sommario

La Carta dei Servizi 5
Riferimenti normativi 5
La missione di SVT 5
Principi Fondamentali 6
Uguaglianza ed Imparzialità 6
Continuità 6
Partecipazione 6
Efficacia ed Efficenza 6
Libertà di scelta 6
Diritti e Doveri 7
Diritti 7
Doveri 7
Divieti 8
Trasporto di bambini e passeggini/carrozzine 9
Trasporto animali 10
Trasporto bagagli (valige, zaini, biciclette, monopattini, sci, ecc.) 10
Chi è SVT 12
Contatti 13
Biglietterie aziendali 13
Ufficio sanzioni 13
Centralino 13
Posta elettronica 13
Accessibilità 13
Reclami 13
Suggerimenti 14
Certificazioni 14
Politica di SVT 14
Filosofia della politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza 15
Canali d'informazione e comunicazione 16
Continuità, puntualità, affidabilità e regolarità del servizio 16
Ammodernamento mezzi 16
Comfort e pulizia 16
Sicurezza e manutenzione 17
Informazione al Cliente 17
Paline fermata 17
Avvisi al pubblico 17
Stampa e tv locali 17
Orari 17
Richieste e reclami da parte dei Clienti (ai sensi della delibera dell'Autorità di 18
Smarrimento o furto di titoli di viaggio 18
Procedura per i rimborsi - indennizzi 18
Oggetti smarriti 19
Coperture assicurative per danni alle persone e alle cose 19
Titoli di Viaggio – parte generale 20

La tessera elettronica per gli abbonamenti....20
Dove viene rilasciata la tessera elettronica....20
Dove si rinnovano gli abbonamenti....20
Utilizzo dell'abbonamento....21
Abbonamenti agevolati per le fasce deboli di utenza....21
Agevolazione tariffaria per accompagnatori ciechi e ipovedenti....22
I biglietti....22
Dove si acquistano i biglietti....22
Utilizzo del biglietto....22
Promozioni....23
Mancanza di valido titolo di viaggio....24
Minorenni / incapaci....24
Maggiorenni....25
Pagamenti oltre i 60 giorni....25
Altre sanzioni....25
Modalità di pagamento....26
Ricorso avverso alla sanzione....26
I nostri Servizi....27
Servizio Extraurbano della Provincia di Vicenza....28
Linee e percorsi....29
Titoli di Viaggio – dettaglio Servizio Extraurbano della Provincia di Vicenza....30
Biglietti di corsa semplice....30
Abbonamento Ordinario....30
Abbonamento scontato per Studenti e Lavoratori....30
OVER 70....31
Indicatori sulla Qualità del Servizio Extraurbano....**Errore. Il segnalibro non è definito.**31
Customer Satisfaction - Servizio Extraurbano....32
Servizio Urbano/Suburbano di Vicenza e nei comuni contermini....34
Linee e percorsi....35
Titoli di Viaggio - dettaglio Servizio Urbano di Vicenza e nei comuni contermini....36
Biglietti....36
Biglietti centrobus....36
Abbonamento Ordinario....37
Abbonamento scontato per Studenti e Lavoratori....37
OVER 70....37
Abbonamenti centrobus....38
ViBus....38
Indicatori sulla Qualità del Servizio Urbano di Vicenza....41
Customer Satisfaction - Servizio Urbano di Vicenza....42
Servizio Urbano di Bassano Del Grappa....44
Linee e percorsi....45
Titoli di Viaggio – dettaglio Servizio Urbano Bassano del Grappa....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....48

Customer Satisfaction - Urbano di Bassano Del Grappa 50
Servizi Urbani di Valdagno e di Recoaro Terme 51
Linee e percorsi 52
Titoli di Viaggio – dettaglio Servizio Urbano di Valdagno 53
Biglietti di corsa semplice 53
Abbonamento Ordinario 53
Abbonamento scontato per Studenti e Lavoratori 53
OVER 70 53
Titoli di Viaggio – dettaglio Servizio Urbano di Recoaro Terme 54
Biglietti di corsa semplice 54
Abbonamento Ordinario 54
Abbonamento scontato per Studenti e Lavoratori 54
OVER 70 54
Indicatori sulla Qualità dei Servizi Urbani di Valdagno e di Recoaro Terme 55
Customer Satisfaction – Servizi Urbani di Valdagno e di Recoaro Terme 56

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

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, in Provincia di Vicenza, è questa: soddisfare le esigenze di mobilità dei cittadini che usufruiscono, sia direttamente che indirettamente, dei servizi di trasporto pubblico, con la massima qualità e ad un costo contenuto.
Per conseguire questa finalità SVT si impegna a promuovere, sviluppare e supportare le 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 quali gli anziani e i disabili con difficoltà motorie. In particolare, 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 mentre il servizio urbano di Vicenza vede tutti gli autobus 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 di proprio interesse, 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 dei doveri che il cittadino è tenuto a rispettare in ottemperanza delle norme sul trasporto pubblico al fine di assicurare condizioni ottimali di viaggio a tutti i cittadini.

Il conducente e il personale di controllo sono autorizzati a far scendere dal veicolo coloro 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

Ciascun utente è tenuto a:

- 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, presentarlo al conducente in salita, convalidarlo appena salito a bordo e, comunque, entro la prima fermata successiva alla salita, tenerlo a portata di mano fino alla discesa dall'autobus, nel caso di abbonamento post-pagato, ViBus, è obbligatorio convalidarlo anche alla discesa dal mezzo;

- il titolo, deve essere mantenuto integro (non deve essere piegato), e deve essere esibito al conducente in salita sul bus e 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 tecnologico, 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; l'obbligo di convalida appena saliti a bordo vale anche per i biglietti acquistati a mezzo app SVT Vicenza o app MooneyGo che, dal 22 aprile 2025, sono validi solo ed esclusivamente il giorno prescelto all'atto dell'acquisto (visualizzabile in APP);
- alla fermata, segnalare l'intenzione di salire a bordo ;
- 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 (PORTA ANTERIORE)** e di **uscita (PORTA CENTRALE)**, 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 (rivolersi al conducente solo per informazioni, per acquistare il biglietto o per segnalare anomalie a bordo);
- sporgersi o gettare oggetti dai finestrini;
- salire e scendere da accessi diversamente destinati ed in località diverse da quelle stabilite per la fermata e quando la vettura è in movimento;
- ingombrare le porte di salita e discesa sostando sui gradini o nell'area di manovra delle porte evidenziata con apposito colore;

- insudiciare, danneggiare, deteriorare o comunque rimuovere o manomettere parti o apparati della vettura;
- cantare, suonare, schiamazzare, mangiare e bere, fare questua e comportarsi in modo sconveniente;
- distribuire oggetti a scopo di pubblicità o esercitarvi qualsiasi commercio nonché distribuire o vendere oggetti, anche a scopo di beneficenza, senza permesso dell'Autorità Comunale;
- azionare i comandi per l'apertura di emergenza delle porte nonché qualsiasi altro dispositivo di emergenza, ove non sia presente la reale necessità;
- occupare più di un posto a sedere o 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 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/carrozzine

- I bambini fino al compimento dei 4 anni di età viaggiano gratuitamente se accompagnati da viaggiatori adulti muniti di regolare titolo di viaggio; l'adulto accompagnatore è responsabile dell'adozione di tutte le misure atte a garantire la piena sicurezza del bambino durante il viaggio.
- È consentito trasportare gratuitamente passeggini/carrozzine per bambini, nella modalità chiusa, di qualsiasi tipologia, e pertanto piegati in modo tale da ridurne l'ingombro e assicurarne l'immobilizzazione evitando che intralci altri passeggeri.
- Una volta a bordo, il passeggino/carrozzina per bambini può essere trasportato aperto e il bambino collocato sopra di esso; in tale modalità aperta, il passeggino/carrozzina va sistemato in modo da non arrecare intralcio agli altri passeggeri, con i freni serrati, tenuto fermo dall'accompagnatrice/accompagnatore adulto, SOLO sui veicoli dotati di apposito pittogramma che ne indica la predisposizione all'accoglimento a bordo e in numero di 1 solo per vettura. Il passeggino/carrozzina per bambini, sempre se in modalità aperta, 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 in ogni caso disponibile alle carrozzine per persone con ridotta capacità motoria.

- Eventuali altri passeggini/carrozzine per bambini dovranno essere chiusi e il bambino tenuto saldamente in braccio.
- Il trasporto dei passeggini/carrozzine per bambini 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/carrozzine per bambini 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)

Trasporto animali

- Gli animali domestici di piccola taglia possono viaggiare gratuitamente purché siano inoffensivi e chiusi in adeguato trasportino avente dimensioni non superiori a cm. 150 quale somma delle tre dimensioni.
- I cani purché siano inoffensivi (solo i cani) che non rientrano nella precedente casistica ovvero trasportati non in trasportino di cui sopra, possono viaggiare se l'accompagnatore:
    - Garantisce la tutela di terzi da aggressioni (il cane deve essere tenuto al guinzaglio e munito di museruola).
    - È in grado di controllare il comportamento del cane in modo che non crei disturbo agli altri passeggeri, non ingombri o comunque occupi più dello spazio dedicato ad un viaggiatore (oltre a se stesso) e non salga sui sedili.
    - Porta ed esibisce a richiesta del personale di guida e/o di controllo il certificato di iscrizione all'anagrafe canina e/o il libretto sanitario del cane e/o il certificato di buona salute rilasciato dal medico veterinario.
    - Acquista un biglietto uguale al proprio o comunque valido per lo stesso viaggio
- I cani guida che accompagnano i non vedenti hanno accesso gratuito in vettura.
- Tutti gli animali che non rientrano nelle precedenti categorie non possono essere portati a bordo dei mezzi aziendali.
- 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 (valige, zaini, biciclette, monopattini, sci, ecc.)

- Ogni passeggero può portare con sé gratuitamente due bagagli a mano di dimensioni non superiori a cm. 150 quale somma delle tre dimensioni. È 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 ed 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.
- I monopattini e le bici pieghevoli, elettrici e non, sono ammessi a bordo purchè piegati e chiusi e sono soggetti alle regole, limitazioni e tariffe previste per i bagagli di cui sopra.

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.
E' 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 traporto, le disposizioni e le sanzioni di cui al DPR 753 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 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 è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti - Via Nizza 230, 10126 Torino (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).

RETE URBANA/SUBURBANA DI VICENZA

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).

SERVIZI A CHIAMATA

Da marzo 2013 è attivo il servizio serale a chiamata nelle fermate dell'area Urbana del comune di Vicenza, svolto tutti i giorni dell'anno, ad eccezione di alcune festività in cui il servizio è sospeso. Il servizio viene richiesto tramite app "SVT ChiamaBus" e call center ed entro 20 minuti dalla chiamata, un bus di più ridotte dimensioni rispetto ai bus tradizionali diurni, raggiunge la fermata richiesta.

Da dicembre 2018 è attivo il servizio Perimetrò a chiamata diurno. Da febbraio 2025 il servizio Perimetrò è attivo su 2 macro zone della città:

Zona NORD -Polegge e Maddalene

ZONA EST Bertesina -Casale

La prenotazione del servizio può essere effettuata tramite app App "**SVT ChiamaBus**" e call center al numero 0444 223113.

RETE EXTRAURBANA

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 diretti con le località balneari di Jesolo e Sottomarina (LINEE MARE stagionali), e in collaborazione con ATVO si possono raggiungere le località di Caorle, Lignano; Bibione, Eraclea e Porto Santa Margherita.

RETI URBANE DI BASSANO DEL GRAPPA – VALDAGNO – RECOARO TERME
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 su orari, percorsi, tariffe e deviazioni linee:
Tel. 0444 223.112 (call center), 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 (Assistenza alla clientela)
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)
Oppure on line all'indirizzo https://www.svt.vi.it/portale-sanzioni

Centralino
tel. 0444 223.111
fax 0444 327.422

Posta elettronica
Per comunicazioni generali svt@svt.vi.it Posta elettronica certificata svt@legalmail.it Per informazioni: 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
Per accessibilità si intende la capacità dei sistemi informatici di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari.

Reclami
È possibile presentare un reclamo scrivendo all'indirizzo: 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.
Requisiti minimi del reclamo
Al fine di poter avviare apposita istruttoria interna e provvedere alla risposta, SVT si impegna ad esaminare i reclami che riportino almeno:
– i riferimenti indicativi dell'utente (nome, cognome, recapito);

– i riferimenti indicativi del viaggio cui si riferisce il reclamo (data, ora di partenza, origine e destinazione del viaggio);
– la descrizione della non coerenza del servizio rilevata.
Non sarà dato corso ai reclami incompleti o non pertinenti, presentati oltre i termini di legge o trasmessi con modalità non previste dall'azienda.

Suggerimenti
Per suggerimenti su come migliorare la qualità del servizio e la soddisfazione degli utenti è possibile scrivere all'indirizzo 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 (scadenza 17/10/2026) Erogazione dei servizi di trasporto pubblico locale su gomma.
ISO 14001/UNI EN ISO 14001:2015 CERT. 9191.SVT1 (scadenza 11/07/2028)Erogazione di servizi di trasporto pubblico locale su gomma, relative attività interne
di manutenzione, lavaggio, verniciatura, gestione carburante .
UNI EN ISO 45001:2018 CERT. 9192.SFTV (scadenza 22/01/2027) 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: UNI EN ISO 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 obbiettivi 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.

SVT si impegna a sviluppare una cultura organizzativa che favorisca la diffusione dei concetti di salute e sicurezza, integrandoli nei processi strategici del proprio business. SVT ritiene fondamentale supportare le opportunità di miglioramento per la salute e sicurezza dei lavoratori altresì promuove le azioni per individuare e affrontare i rischi al fine di soddisfare le esigenze delle parti interessate e far fronte alla conformità legislativa.

SVT al fine di minimizzare gli impatti ambientali del trasporto pubblico e massimizzarne i benefici, implementa politiche strategiche per promuovere l'utilizzo dei mezzi a basse emissioni e migliora l'efficienza energetica delle proprie infrastrutture con l'impego di combustibili alternativi.

SVT recepisce il Codice Etico in revisione d'uso pubblicato e diffuso nel sito internet aziendale al fine di definire i valori ed i principi di condotta rilevanti per la Società il quale contiene l'insieme delle regole di comportamento nei rapporti con i soggetti interni ed esterni (sia pubblici che privati)."

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 autobus in servizio di SVT, composta di 443 mezzi, è di 9,15 anni (al 31/12/2024).
Tra le tipologie dei mezzi a disposizione per il servizio sono compresi n. 195 autobus con classe di emissione EURO V pari al 44,02% della flotta e n. 215 autobus con classe di emissione EURO VI pari al 48,53 % della flotta aziendale e n. 10 autobus elettrici con zero emissioni pari al 2,26% 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 ribassato 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
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 e monitorati dalla 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.
I
n 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 2024 gli autobus di SVT incorrono in circa 0,54 sinistri all'anno per vettura.

Informazione al Cliente

Paline fermata
L'intera rete di trasporto pubblico è costituita da 2.321 paline di fermata per il servizio extraurbano e n. 996 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 del servizio urbano e suburbano di Vicenza e nelle principali autostazioni della provincia.

Avvisi al pubblico
Vengono resi noti mediante pubblicazione sul sito internet www.svt.vi.it e affissione nelle bacheche presenti presso le autostazioni.
Quando possibile, sono esposti anche alle fermate ed a bordo degli autobus.
Il tempo minimo di preavviso per le variazioni programmate del servizio è pari a 3 giorni.
Il preavviso minimo sugli scioperi è invece di 5 giorni.

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

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

Orari
Gli orari sono pubblicizzati secondo le seguenti modalità:
- tabelle esposte in corrispondenza dei relativi punti fermata;
- sito internet www.svt.vi.it
- mediante affissione nelle bacheche presenti presso le autostazioni e le principali fermate dell'intera provincia

Richieste e reclami da parte dei Clienti

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

Eventuali reclami o richieste di informazioni possono essere inoltrati attraverso:

- comunicazione scritta a mezzo posta o fax (fax n° 0444 327.422);
- posta elettronica (reclami@svt.vi.it);
- telefonicamente o a mezzo colloquio con il personale dell'Ufficio Informazioni (tel.0444 223.112).

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.

Solo dopo aver presentato un reclamo a SVT e decorsi trenta giorni dall'invio, è possibile rivolgersi all'Autorità di regolazione dei trasporti, ai sensi del Regolamento (UE) n. 181/2011 (Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus) e dell'articolo 10 della legge 5 agosto 2022, n. 118, tramite l'apposito servizio telematico (piattaforma ConciliaWeb), disponibile sul sito web dell'Autorità e secondo le modalità ivi indicate. Per ulteriori informazioni consultare il sito https://www.autorita-trasporti.it/servizio-conciliazioni-art/

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 (pari al costo di prima emissione della tessera).

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 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 oppure consegnata a mano all'Ufficio Relazioni col Pubblico 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.

Il mancato utilizzo dei titoli di viaggio, totale o parziale, dovuto a cause non imputabili all'Azienda (compresi gli scioperi), non dà diritto al rimborso, salvo casi particolari oggettivamente motivati, riferiti esclusivamente all'abbonamento annuale e soggetti a valutazione discrezionale da parte dell'Azienda.

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 221.030, 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 – Ufficio Sinistri (PEC svt@legalmail.it; e-mail 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 esibite al personale di guida in salita a bordo e appoggiate nella parte centrale delle validatrici presenti in prossimità di ogni porta di salita per la convalida. 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.
Va ricordato che l'operazione di convalida è obbligatoria ed è necessaria per consentire al conducente di verificare il possesso di un regolare titolo di viaggio nonché agli uffici movimentazione di rilevare le statistiche di utilizzo dei mezzi e quindi tarare il servizio in base alle esigenze dell'utenza.
Per consentirne la corretta lettura la tessera deve essere presentata singolarmente (non all'interno del portafogli, non dietro la custodia dello smartphone, non assieme ad altre tessere).
L'utente che acquista il titolo di viaggio tramite il portale web e sceglie di utilizzarlo "in app" può (deve) viaggiare solo con l'app "SVT Vicenza"; i titoli "in app" o acquistati con MooneyGo devono essere utilizzati solo dal numero di telefono e l'account scelto al momento dell'acquisto del titolo stesso e non vengono trasferiti nella tessera fisica (che in questo caso NON può essere utilizzata in sostituzione della app).

Dove viene rilasciata la tessera elettronica

On line utilizzando il "Portale Abbonamenti" presente nel sito 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 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 all'indirizzo:
https://www.svt.vi.it/portale-abbonamenti.
Da app "SVT Vicenza" o "MooneyGO"
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 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.
All'atto dell'acquisto del titolo di viaggio, presso un punto vendita o tramite canali digitali, il Cliente deve assicurarsi che sia stata applicata la tariffa spettante; che siano esatti i dati, la

classe, l'origine e la destinazione richiesti; che il prezzo pagato corrisponda a quello esposto sul titolo di viaggio, per le tipologie che ne prevedono l'indicazione, e che sia corretto il resto in denaro per i pagamenti in contanti. I titoli di viaggio acquistati non sono rimborsabili. Per gli errati acquisti, il Cliente fuori tratta è sanzionabile.

Utilizzo dell'abbonamento

La registrazione del titolo di viaggio all'interno della tessera, acquistato on-line con fruizione **non "in app"** (ossia la registrazione all'interno della tessera del titolo di viaggio acquistato via portale abbonamenti con fruizione in tessera), 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 esibiti al personale di guida ad ogni salita sui mezzi aziendali e convalidati (nel solo caso di tipologia ViBus anche ad ogni discesa) appoggiando la SVT card nella parte centrale delle validatrici presenti in prossimità di ogni porta di salita per la convalida.

Gli abbonamenti con fruizione "in app" vanno esibiti al personale di guida ad ogni salita sui mezzi, e, su richiesta, al personale di controllo. Se gli abbonamenti sono di tipologia ViBus devono essere convalidati ad ogni salita e ad ogni discesa dai mezzi aziendali.

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 deve essere presentata 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 di 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.
Con Decreto n. 368 del 25.06.2024 la Regione Veneto ha emanato le nuove linee guida che regolano le modalità di accesso alle agevolazioni previste dalle DGR sopra indicate.
Nello specifico:

- la sperimentazione, che in origine doveva concludersi il 31.12.2024 viene prorogata al 31.12.2026;
- per il periodo dal 01.07.2024 al 31.12.2026 gli accompagnatori dei ciechi assoluti, parziali o ipovedenti gravi e minorati della vista potranno viaggiare gratuitamente sui mezzi di trasporto, purché in presenza dell'utente disabile;
- l'utente con disabilità dovrà essere in possesso di un biglietto a tariffa ordinaria (non abbonamento) che dovrà essere esibito al nostro personale unitamente alla tessera di riconoscimento di cui alla L.R. n. 16/1996, da cui risulti che si tratta di cieco assoluto, parziale o ipovedente grave minorato della vista.

Nel caso in cui l'utente con disabilità fosse in possesso della tessera rilasciata dalla Provincia di Vicenza o da altra Provincia della Regione Veneto in cui siano chiaramente indicate le diciture: DGR n. 1201 – 04.10.2022 - DGR n. 1297 – 25.10.2022 - con accompagnatore - la scadenza del 31.12.2024 viene automaticamente prorogata al 31.12.2026 senza chiedere all'utente ulteriori adempimenti.

I biglietti

Dove si acquistano i biglietti

Presso gli sportelli presenti in autostazione a Vicenza, presso i distributori automatici di biglietti magnetici presenti in autostazione a Vicenza e presso i 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 all'indirizzo https://www.svt.vi.it/travel-planner o da smartphone tramite le **app** "**SVT Vicenza**" o "MooneyGo", o "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 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 o eventualmente rivolgersi direttamente all'ufficio informazioni dell'autostazione di Vicenza in Viale Milano 138 o telefonare al ns. Call Center al numero 0444 223.112.

Utilizzo del biglietto

I possessori dei biglietti magnetici devono salire a bordo solo dalla porta anteriore e devono esibirli al personale di guida ad ogni salita e, su richiesta, al personale di controllo. 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.

L’acquisto del **biglietto** “in app” è soggetto ad attivazione (mediante inquadramento del QR code) e tale operazione deve essere effettuata al momento della salita a bordo premurandosi di presentarsi all’imbarco con l’app già aperta; il biglietto dovrà essere esibito al personale di guida direttamente dall’app ad ogni salita e, su richiesta, al personale di controllo.

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** (valida solo per il servizio urbano e suburbano di Vicenza) oltre all’attivazione/validazione in salita è obbligatorio validare anche in discesa da ogni mezzo.

BIGLIETTI ACQUISTATI CON APP “SVT Vicenza” o MooneyGo

Dal 22 aprile 2025 per acquistare i biglietti a mezzo app SVT Vicenza o app MooneyGo si deve scegliere il giorno di utilizzo; i biglietti acquistati a mezzo app SVT Vicenza o app MooneyGo **sono validi solo ed esclusivamente nel giorno di utilizzo prescelto all’atto dell’acquisto** (visualizzabile in APP), anche nel caso di acquisto tramite il sistema di pianificazione del viaggio (travel planner).

Nel caso di acquisto tramite il sistema di pianificazione del viaggio (travel planner) il giorno di validità coincide con il giorno scelto per l’effettuazione della ricerca della soluzione di viaggio; il biglietto è valido solo nel giorno indicato, per tutte le corse rientranti nella classe/tipologia di biglietto acquistata (non vi è l’obbligo di utilizzo del biglietto nella/e corsa/e selezionata/e).

I biglietti sono validi fino alle ore 24.00 del giorno indicato all’atto dell’acquisto e **NON sono modificabili né rimborsabili**.

Si invita pertanto a prestare attenzione nel selezionare la data di utilizzo che non potrà poi essere modificata.

In caso di mancato utilizzo del biglietto nella data selezionata, in nessun caso è previsto il rimborso.

Rimane sempre l'obbligo di attivazione/convalida del biglietto non appena saliti a bordo e di esibirlo al personale di guida direttamente dall’app e, su richiesta, al personale di controllo.

I biglietti acquistati a mezzo app SVT Vicenza o app MooneyGo prima del 22 aprile 2025 e non ancora utilizzati rimangono validi.

Le condizioni di utilizzo di biglietti e abbonamenti sono riportate nelle Condizioni di viaggio, consultabili a bordo degli autobus e sul nostro sito internet https://www.svt.vi.it/azienda/carta-servizi

Promozioni

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

Mancanza di valido titolo di viaggio

Il viaggiatore che utilizzi i mezzi SVT senza essere in possesso di un valido 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.

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

Gli Agenti Accertatori, nello svolgimento delle loro funzioni di cui all'art. 41 L.R. 25/98, hanno la qualifica di Agente di polizia amministrativa, quindi, Pubblici Ufficiali. Ai sensi della normativa vigente i reati commessi nei confronti di un Pubblico Ufficiale, rifiuto di declinare le proprie generalità, violenza, minaccia, resistenza, sono punibili con l'arresto e la reclusione.

In caso di dimenticanza abbonamento:

Ai sensi dell'art. 37, comma 3, della LR 25/1998 come modificato dalla L.R. 29/2019 in caso di mancata esibizione agli agenti accertatori di un idoneo titolo di viaggio nominativo (abbonamento) la sanzione può essere annullata qualora entro i successivi 15 giorni l'utente possa dimostrare il possesso di un titolo nominativo in corso di validità al momento dell'accertamento, esibendo adeguata documentazione presso l'Ufficio Sanzioni (Assistenza alla Clientela) oppure contattando l'Ufficio Sanzioni tramite mail: sanzioni@svt.vi.it o al telefono 0444223114 con gli orari sopraindicati o tramite invio della stessa a mezzo PEC all'indirizzo svt@legalmail.it.

In ogni caso saranno addebitate le spese per il procedimento: spese amministrative pari ad euro 5,00 + eventuali spese di notifica

Importo sanzioni

Tipologia	Importi
Sanzione minima (pagamento entro 5 giorni)	€ 50,00 + tariffa ordinaria + € 5,00 per spese per il procedimento
Sanzione ridotta (pagamento entro 60 giorni)	€ 100,00 + tariffa ordinaria + € 5,00 per spese per il procedimento
Dimenticanza abbonamento (esibizione entro 15 giorni)	€ 5,00 per spese per il procedimento
in caso di notifica	+ spese di notifica 7€

Il pagamento della sanzione può essere effettuato in misura ridotta 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 l'ufficio Assistenza alla Clientela 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).
In ogni caso saranno addebitate le spese per il procedimento: 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 l'ufficio Assistenza alla Clientela dell'Autostazione di Vicenza, purché l'abbonamento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della violazione (art. 37, comma 4, L.R. n. 25/1998).
In ogni caso saranno addebitate le spese per il procedimento : 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 all'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 procedimentali e di notifica.

Altre sanzioni

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 di seguito elencate:

1) art. 17: inosservanza di disposizioni SVT inerenti la regolarità, l'ordine e la sicurezza dell'esercizio: da € 7,00 a € 23,00;
2) art. 19: accesso nelle aree riservate e nei veicoli in sosta (esclusi i casi previsti dall'art. 20): da € 10,00 a € 30,00;
3) art. 20: inosservanza delle disposizioni aziendali inerenti alle aree e locali aperti al pubblico: da € 3,00 a € 10,00;
4) art. 22: occupazione/simulazione di occupazione di posti a sedere; da € 3,00 a € 10,00;
5) art. 24: cessione di titolo di viaggio: da € 3,00 a € 10,00;
6) art. 24: vendita di biglietti non autorizzata: da € 7,00 a € 23,00;
7) art. 26: azionamento dispositivi d'emergenza: da € 258,00 a € 1.549,00;
8) art. 27: lancio di oggetto dal bus: da € 5,00 a € 15,00;
9) art. 28: violazione del divieto di fumare: da € 2,00 a € 7,00;
10) art. 29: danneggiamento di arredi, mozzi, ecc.: da € 7,00 a € 23,00.

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 o presso l'Ufficio Sanzioni dell'Autostazione di Vicenza 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 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 notifica 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, e possono chiedere di essere sentiti dalla medesima autorità.

I nostri Servizi

- Servizio **Extraurbano** della Provincia di Vicenza
- Servizio **Urbano/Suburbano 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

EXTRAURBANO						
DATI	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
KM PERCORSI	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"	9.480.990	9.436.070
AUTOBUS	262	266	266	258	266	263
ETA' MEDIA PARCO AUTOBUS	15,15 anni	12,07 anni	13,21 anni	9,4 anni	9,7 anni	10,14
PASSEGGERI TRASPORTATI	13.954.020	10.575.599*	10.157.196	10.953.171	12.636.617	13.155.252
LINEE ORDINARIE	53	53	53	53	54	54
KM DI RETE ORDINARIA	1.683	1.688	1.692	1.702	1.754	1.754
LINEE STAGIONALI	4	4	4		4	4
KM RETE STAGIONALE	569,95	569,95	569,95	569.95	569.95	569,95
FERMATE	2.565	2.301	2.305		2.317	2.321
CORSE IN UN GIORNO FERIALE	1.491	1720	1980	1.954	2.044	2.049
N° CORSE ANNUE	415.989	369.26.00	413.235 +		425.563	423.547
			15.235			
ENTE AFFIDANTE	Provincia di Vicenza	Provincia di Vicenza	Provincia di Vicenza	Provincia di Vicenza	Provincia di Vicenza	Provincia di Vicenza
COMUNI SERVITI	146	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 (Invernale)
E08 Thiene-Malo-Cereda-Valdagno
E09 Noventa-Asigliano
E10 (Vicenza)-Asiago-Lavarone-Luserna
E11 Valdagno-Campogrosso (Estiva)
E12 Vicenza-San Vitale-Arzignano-Montorso-Selva Di Montebello
E13 Vicenza-Schio-Torrebelvicino-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-Arzignano
E31 Vicenza-Lonigo-Orgiano-Sossano-Campiglia-Noventa
E32 Vicenza-Pederiva-Orgiano-Noventa
E33 Vicenza-Ponte Botti-Albettone-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
E45 Rossano - Rosà - Tezze – Cartigliano - Nove - Marostica

Servizio Extraurbano della Provincia di Vicenza
E46 Bassano-Rossano Veneto-Castione-Mottinello
E47 Vicenza-Tezze Sul Brenta-Cartigliano-Nove-Bassano
E48 Bassano-Primolano-Enego
E49 Collicello-Costa-Valstagna-Bassano
E50 Vicenza-Villalta-Gazzo Padovano-Grossa (Invernale)
E51 Servizio Comunale Extraurbano Di Arcugnano
E52 Valdagno-Traforo-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 (Invernale)

Titoli di Viaggio – dettaglio Servizio Extraurbano della Provincia di Vicenza

Biglietti:
I biglietti si suddividono in:

- Biglietto di corsa semplice di sola andata;
- Biglietto di corsa semplice con sopratassa (è quello acquistato in autobus dal personale viaggiante e prevede il pagamento di un sovrapprezzo);
- Biglietto speciale (over 70) a tariffa scontata del 50%: si tratta di un biglietto singolo da 10 corse, reperibile nei punti vendita autorizzati e riservato agli utenti ultrasettantenni.

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 extraurbano scontato per studenti e lavoratori può essere:

- Settimanale: valido da lunedì a sabato, comprese le eventuali festività infrasettimanali;
- Mensile studenti: tutti i giorni escluse le domeniche;
- Mensile lavoratori: valido dal primo alla fine del mese;
- Mensile integrato con altri servizi, valido per una linea o tratta di una linea extraurbana e per una rete urbana. Attualmente l'integrazione è adottata per i servizi urbani di Vicenza, Bassano del Grappa, Valdagno e Recoaro Terme e consente l'utilizzo, in ambito urbano, di un numero illimitato di corse (tutti i giorni per i lavoratori, ad esclusione delle domeniche per gli studenti);
- Annuale per studenti: valido tutti i giorni dal 1° settembre al 31 agosto dell'anno successivo

sulla tratta di competenza. **PROMOZIONE**: E' prevista l'estensione della validità dell'abbonamento annuale studenti extraurbano su tutta la rete extraurbana di SVT:
- nel periodo di vacanze scolastiche natalizie e estive;
- il sabato pomeriggio dalle ore 14:00 fino a fine giornata e alla domenica e festivi

Sono escluse dalla promozione le linee stagionali (con destinazione Jesolo, Sottomarina e Campogrosso) e le corse in pool con Busitalia riferite alla linea E80 Vicenza-Padova.

- Annuale studenti integrato con servizi urbani, valido dal 1 settembre al 31 agosto per una linea o tratta del servizio extraurbano e dal 1 settembre al 30 giugno sulla rete urbana di proprio interesse. Attualmente l'integrazione è presente nei servizi urbani di Vicenza, Bassano del Grappa, Valdagno e Recoaro Terme, e in ambito urbano consente l'utilizzo di un numero illimitato di corse;
- Annuale per lavoratori 10 mesi: valido tutti i giorni dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo;
- Annuale per lavoratori 12 mesi: valido tutti i giorni per 12 mesi a partire dal primo giorno del mese scelto al momento della sottoscrizione.

OVER 70

L'abbonamento, riservato agli utenti ultrasettantenni, semestrale o annuale, valido dal primo giorno del mese scelto al momento della sottoscrizione, consente di viaggiare su tutte le linee extraurbane con l'esclusione delle linee stagionali (con destinazione Jesolo, Sottomarina e Campogrosso).

Utilizzo delle linee in sovrapposizione

Coloro che sono in possesso di regolare titolo di viaggio (biglietto o Abbonamento Mensile o Annuale) delle linee extraurbane e/o urbane e suburbane di Vicenza potranno utilizzare nelle ore di morbida (dalle 8:30 alle 12:00 e dalle 14.30 a fine servizio) indifferentemente i mezzi extraurbani / urbani e suburbani di Vicenza, salendo e scendendo nelle linee in sovrapposizione solo alle fermate condivise del servizio all'interno del territorio servito dal servizio Urbano e Suburbano di Vicenza (indipendentemente dal percorso che la linea effettuerà per raggiungere la destinazione desiderata) con esclusione delle linee mare e della linea E80 in pool Vicenza – Padova.

In fase di salita a bordo si possono utilizzare solo le fermate condivise, mentre per la discesa si utilizzeranno le fermate condivise e/o le fermate più vicine alla destinazione desiderata

Calcolo della classe tariffaria extraurbana

La classe tariffaria extraurbana è identificata dalla distanza tra fermate tariffabili definite dalle tabelle polimetriche delle linee in concessione. I viaggiatori che salgono ad una fermata non direttamente tariffabile sono soggetti al pagamento della tariffa chilometrica calcolata per la fermata tariffabile immediatamente precedente; nel caso di discesa ad una fermata non direttamente tariffabile, il viaggiatore è soggetto alla tariffa chilometrica corrispondente alla fermata tariffabile immediatamente successiva.

Indicatori sulla Qualità del Servizio Extraurbano

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2021	Situazione al 31.12.2022	Situazione al 31.12.2023	Situazione al 31.12.2024	Livello Promesso
Sicurezza	Sinistri sui mezzi extraurbani	136	106	143	132	213
di viaggio	Sinistri passivi sui mezzi extraurbani	98	51	49	55	===
	Percezione complessiva della sicurezza	93,50%	93,00%	93,30%	93,20%	73,20%
Regolarità	Quantità corse servizio extraurbano	2134	2129	2.044	2.049	===
del servizio	Copertura giornaliera serv. extraurbano	18h 55'	18h 55'	18h 55'	18h 55'	===
(e puntualità	Velocità commerciale serv. extraurbano	32,3	32,2	30,3	28,8	===
dei mezzi)	Distanze medie fermate serv. extraurbano	2120	2114	2089	2007	===
	Regolarità del servizio	97,10%	97,15%	97,12%	97,08%	100%
	Puntualità (N° corse con + 5' di ritardo) media mensile	435	437	442	453	1,5% sul tot
	Percezione complessiva regolarità del servizio	76,35%	76,30%	76,50%	76,40%	71,30%
Pulizia	Pulizia esterna (al mese)	0,75	1,58	1,16	0,71	===
e condizioni	Pulizia rapida (al giorno per autobus)	0,66	1,01	0,8	0,81	0,52
igieniche	Pulizia interna completa (al mese)	1,37	1,16	1,2	1,23	===
dei mezzi	Pulizia stazione (VI) al MESE	84	84	105	91	===
e delle strutture	Percezione complessiva pulizia e condizioni igeniche	86,50%	85,20%	85,65%	85,45%	67,70%
Confortevolezza	Posti a sedere disponibili	15309	13477	13359	13848	===
di viaggio	Età degli autobus (+ di 12 anni)	46,00%	32,55%	26,68%	56,65%	===
	Accessibilità: pianale ribassato	98,00%	70,54%	73,04%	20,53%	56%
	Mezzi abilitati per disabili	133	178	179	196	===
	Mezzi climatizzati	98,80%	100,00%	100,00%	100,00%	38,27%
	Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	90,80%	90,65%	90,80%	90,75%	60,10%
Servizi aggiuntivi	Telefono a bordo	100%	100%	100%	100%	100%
	Numero piazzole per bus	238	238	238	242	164 min
	Numero paline (andata e ritorno)	1980	1980	1992	2005	1898 min
	Aree attesa attrezzate (pensiline)	356	356	358	360	200 min
	Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%	100%	100%	100%	100%
Informazioni alla	Tempi di attesa al telefono	max. 10"	max. 10"	max. 10"	max. 10"	===
clientela	Personale addetto in via esclusiva alla informazione e al ricevimento reclami	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	===
	Diffusione orari alle fermate	100%	100%	100%	100%	===
	Punti di vendita biglietti	254	260	311	293 rivendite, 3 APP e Sito	===
	Percezione complessiva informazioni alla clientela	84,83%	83,00%	80,27%	79,87%	73,50%
Livello di servizio	Tempi di attesa biglietto allo sportello SVT	max. 10'	max. 10'	max. 10'	max. 10'	===
allo sportello	Raccolta reclami N°	1100	1172	775	1415	===
	Riscontro reclami	Tutti max entro 30gg.	max entro 30gg.	92% max entro 30gg.	88% max entro 30gg.	===
	Percezione complessiva livello servizio allo sportello	81,45%	79,85%	80,15%	79,65%	73,70%
Aspetti relazionali	Reclami per scortesia personale viaggiante N.	56	41	58	134	===
	Percezione complessiva aspetti relazionali % utenti soddisfatti	87,20%	86,67%	88,00%	88,18%	===
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%	100%	100%
	Frequenza controlli gas di scarico	1/anno autobus	1/anno autobus	1/anno autobus	1/anno autobus	===
	Abbattimento emissioni	95,76%	100,00%	100,00%	100,00%	===
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	72,50%	71,50%	71,80%	70,90%	69,50%

Customer Satisfaction - Servizio Extraurbano

Indagini sui Clienti

Per i servizi di SVT è stata effettuata un'indagine di customer satisfaction, realizzata attraverso interviste face to face e CAWI (Computer Assisted Web Interview)

Per il servizio Extraurbano di Vicenza di SVT le interviste sono state 750:

	INDICE SODDISFAZIONE SERVIZIO EXTRAURBANO	2021	2022	2023	2024
1	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	93,5	93	93,3	93,2
2	La prudenza e perizia degli autisti	93,5	93,2	93,1	93,2
3	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	92,6	92,5	92,4	92,5
4	La regolarità intesa come frequenza delle corse	77	77	77,2	77,1
5	La regolarità intesa come puntualità	75,7	75,6	75,8	75,7
6	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	85	83,4	84,1	83,8
7	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	88	87	87,2	87,1
8	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	88	86		
	2023:La chiarezza delle informazioni alla fermate(orari cartacei, display, monitor autostazioni)			89,1	88,1
9	La diffusione e la tempestività delle informazioni	76	75	76	75,8
10	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	90,5	88		
	2023:Facilità di lettura delle nuove mappe delle linee grafiche e linearizzate			92	91,2
11	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	90,6	90,3	90,4	90,4
12	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	91	91	91,2	91,1
13	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	92,5	91,4	91,8	91,1
14	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	86,8	85	85,2	86
15	La cortesia e disponibilità dei controllori	90	90	90	90,4
16	La riconoscibilità e buona presenza del personale	96	95	95,2	95
17	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	72,5	71,5	71,8	70,9
18	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	86,6	86,5	86,7	86,6
19	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	77,2	76,8	77	76,9
20	**Il servizio nel suo complesso**	**86,47**	**85,70**	**85,70**	**86,11**

Servizio Urbano/Suburbano di Vicenza e nei comuni contermini

DATI	2019	2020	2021	2022	2023	2024
KM PERCORSI	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"	4.183.990	4.041.535
di cui URBANI	3.623.800	2.948.860*	3.548.540	3.591.099	3.378.055	3.220.470
SUBURBANI	637.39.00	509.265*	628.285	648.021	638.150	637.195
Servizio SERALE A CHIAMATA	162.32.00	78.780*	94.35.00	104.04.00	108.030	125.605
Servizio PeriMetrò	49.935	27.675*	35.965	50.405	59.755	58.265
AUTOBUS	143	143	143	147	147	147
ETA' MEDIA PARCO AUTOBUS	8,74	8,62	9,26	6,93	7,67	8,53
PASSEGGERI TRASPORTATI	13.918.225	7.854.597*	9.802.061	13.048.376	13.332.983	13.428.640
LINEE ORDINARIE	20	20	20	20	20	20
KM DI RETE ORDINARIA Urbana	360	360	362	362	354	356
KM DI RETE ORDINARIA Suburbana	160	160	162	162	160	159
FERMATE	975	980	984	987	992	996
N° CORSE ANNUE	460.685	376.295	454.395 + 10.5	465.636 + 2.720	435.629	420.797
ENTE AFFIDANTE	Comune di Vicenza	Comune di Vicenza	Comune di Vicenza	Comune di Vicenza	Comune di Vicenza	Comune di Vicenza
COMUNI SERVITI	14	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 (e giorni scolastici Università)
Servizio serale a chiamata attivo su oltre 200 fermate
Peri-metrò servizio diurno a chiamata attive 2 macro zone

Linee	Percorsi
1	Via Moneta - Stazione Fs - Viale Della Pace -> Stanga Bertesina/Lerino/Torri Di Quartesolo
2	Stazione Fs – Via Rodolfi- Laghi – Polegge
3	Viale Roma- Viale Astichello - Parco Città
4	Viale Ferrarin -San Marco - PP3 (Via Giaretta) - Nogarazza - Valmarana
5	Villaggio del Sole - Stazione Fs - Ospedaletto – Lisiera / Quinto / Lanzè /Valproto / Bolzano Vicentino
6	– Viale Roma - 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 dello Stadio - Viale Sant'antonino - Caldogno - Nord Est
10	Park Stadio – Piazza Castello – Ponte San Paolo – Piazza Matteotti – Stadio - Tribunale
11	Via dello Stadio - 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	Viale Roma - via Biron – Monteviale - Gambugliano
17	Stazione Fs – Via Giuriolo - Casale - San Pietro Intrigogna
18	Viale Roma – Piazza Castello - Monte Berico
19	Austostazione Vicenza – Via Bassano - Viale Della Pace - via Pola Torri di Quartesolo
20	Park Mercato Via Cairoli - Corso Fogazzaro - Contrà Cantarane
30	Park Cricoli – Contra' San Marco - Contrà Canove
Zona NORD	Peri-Metrò – Viale Ferrarin – Polegge -SS Marosticana - Laghi - Cricoli-Rodolfi - Maddalene - Biron - Villaggio Del Sole - Via Fermi
Zona EST	Peri-Metrò – Strada Bertesina - San Pio X – Parco Città - Settecà - Via Camisana - Casale - San Pietro Intrigogna - Via Martiri Foibe-Park Stadio

Titoli di Viaggio - dettaglio Servizio Urbano di Vicenza e nei comuni contermini

Biglietti

- Biglietto a tempo urbano: è valido 90 minuti dalla prima obliterazione, per una persona, consente di viaggiare nell'ambito del comune di Vicenza anche cambiando mezzo, non è cedibile, ad ogni risalita in bus deve essere obliterato;
- Biglietto conurbano a tempo: è valido 90 minuti dalla prima obliterazione, per una persona, consente di viaggiare nell'ambito del territorio di un Comune contermine al Comune di Vicenza dove il servizio è attivo, escluso il Comune di Vicenza, anche cambiando mezzo, non è cedibile, ad ogni risalita in bus il titolo deve essere obliterato;
- Biglietto suburbano a tempo: è valido 180 minuti dalla prima obliterazione, per una persona, consente di viaggiare sull'intera rete urbana e suburbana di Vicenza anche cambiando mezzo, non è cedibile, deve essere obliterato ogni volta che si sale in autobus;
- Biglietto giornaliero: consente di viaggiare sull'intera rete urbana e suburbana di Vicenza per l'intera giornata di convalida (scade alla mezzanotte del giorno 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;
- Carta valore multiviaggio: la carta valore è utilizzabile per corse su tutta la rete urbana e suburbana, selezionando con l'apposito tasto "area suburbana" o "area urbana"; il valore residuo può essere utilizzato per effettuare una corsa su tutta la rete urbana e suburbana, il diritto a viaggiare scade nei termini previsti dal biglietto selezionato (90 minuti corsa urbana e 180 minuti corsa suburbana); deve essere obliterata ogni volta che si sale su un autobus, (SVT si riserva di modificare in qualsiasi momento le modalità per l'utilizzazione della carta valore multiviaggio);
  I possessori di carta valore multiviaggio devono salire a bordo solo dalla porta anteriore, inserire il biglietto nell'apposita bocchetta posta nella parte superiore della convalidatrice magnetica e seguire la procedura per la scelta del titolo di viaggio (utilizzando i tasti "+" e "-") scegliendo:
  il servizio urbano o suburbano
  il numero di passeggeri
  il numero di bagagli a pagamento trasportati
  (di default il sistema propone: servizio urbano, n. 1 passeggero, n. 0 bagagli)
  L'importo totale presente nella carta verrà decurtato degli importi corrispondenti alla somma del costo dei servizi acquistati.
- Biglietto serale valido per una sola persona e per una sola corsa del servizio serale, non è cedibile;

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, Mercato Nuovo e sono acquistabili presso le casse automatiche presenti nei parcheggi di interscambio Stadio e Cricoli

- Biglietto centrobus: è acquistabile solo presso i parcheggi di interscambio, è valido anche sulle linee urbane, sia all'andata che al ritorno, da effettuarsi nello stesso giorno, con obbligo di obliterazione appena saliti a bordo, vale per una sola persona per 90 minuti per l'andata e 90 minuti per il ritorno (il biglietto emesso all'ingresso della vettura nei parcheggi a sbarra, che andrà pagato presso la cassa automatica prima di uscire con la vettura, vale come biglietto centrobus per il solo conducente);
- Biglietto centrobus cumulativo: presso i parcheggi automatizzati è possibile acquistare un biglietto cumulativo per i passeggeri che viaggiano insieme in un unico autoveicolo (in aggiunta al conducente),sino ad un massimo di 4. Passeggeri più conducente devono viaggiare assieme sull'autobus, vale 90 minuti per l'andata e 90 minuti per il ritorno;
- Biglietto centrobus A/R camper: comprende camper service in omaggio, parcheggio del camper in omaggio, è da utilizzare entro 24 ore dall'entrata in parcheggio, valido per il conducente + 4 passeggeri trasportati sul mezzo, obbligo di obliterazione appena saliti a bordo, vale 90 minuti per l'andata e 90 minuti per il ritorno, è valido anche sulle linee urbane. Passeggeri più conducente devono viaggiare assieme sull'autobus;

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

Abbonamento Ordinario

L'abbonamento ordinario può essere:

- Settimanale, valido dal lunedì al sabato;
- Mensile, valido dal primo alla fine del mese;
- Annuale, valido tutti i giorni, per 12 mesi, a partire dal primo giorno del mese scelto al momento dell'acquisto.

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 studenti: valido tutti i giorni dal primo alla fine del mese, escluse le domeniche;
- Mensile lavoratori: valido tutti i giorni dal primo alla fine del mese;
- annuale per studenti: valido tutti i giorni, per 12 mesi, a partire dal primo giorno del mese scelto alla data di acquisto;
- **annuale studenti integrato extraurbano**: acquistabile solo in abbinamento ad un corrispondente abbonamento SVT annuale studenti extraurbano, valido tutti i giorni dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo.
  N.B. Verificare l'elenco allegato degli Istituti scolastici per i quali è necessario acquistare l'integrazione.
- annuale per lavoratori: valido tutti i giorni, per 12 mesi, a partire dal primo giorno del mese scelto alla data di acquisto.

OVER 70

L'abbonamento, riservato agli utenti ultrasettantenni, semestrale o annuale consente di viaggiare dal primo giorno del mese scelto al momento dell'emissione senza limiti di orario, su tutte le linee urbane e suburbane di Vicenza e dei comuni contermini.

Abbonamenti centrobus

- tutti gli abbonamenti potranno essere venduti solo ai Clienti in possesso di SVT card;
- abbonamenti centrobus: sono rinnovabili presso le casse automatiche nei parcheggi di interscambio Cricoli e Stadio, online nel portale abbonamenti SVT o presso la biglietteria dell'autostazione di Vicenza, 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 dà diritto, in base alla tipologia acquistata, al parcheggio omaggio della vettura nei parcheggi di interscambio Stadio, Cricoli, Mercato Nuovo, 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 titolo di viaggio (biglietto o 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 14.30 a fine servizio) indifferentemente i mezzi extraurbani / urbani di Vicenza, salendo e scendendo nelle linee in sovrapposizione solo alle fermate condivise del servizio site all'interno del territorio servito dal servizio Urbano e Suburbano di Vicenza (indipendentemente dal percorso che la linea effettuerà per raggiungere la destinazione desiderata) con esclusione delle linee mare e della linea 80 in pool Vicenza – Padova.
In fase di salita a bordo si possono utilizzare solo le fermate condivise, mentre per la discesa si utilizzeranno le fermate condivise e/o le fermate più vicine alla destinazione desiderata

ViBus

Nell'ambito dell'offerta di biglietti e abbonamenti indicati in precedenza, per gli utenti appartenenti alle categorie "lavoratori" e "ordinari" è anche possibile 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 ViBus: 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 riportate sul sito 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, in caso di prima attivazione, dal primo giorno di attivazione del medesimo mese solare. 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 giornaliere effettuate. 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 addebitato sulla carta di credito associata alla tessera SVT dell'utente il costo dei 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 normale abbonamento pre-pagato, il sistema ViBus addebiterà a fine mese solo il costo dei viaggi che non risultano 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 obliteratrice nel caso di tessera fisica oppure inquadrando con l'app SVT Vicenza l'apposito QRcode presente sul bus 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 utilizzare l'apposita opzione del sito internet presente 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/Suburbano di Vicenza

Fattori di qualità	Indicatore di qualità	Unità di misura	Livello raggiunto 31/12/2021	Livello raggiunto 31/12/4022	Livello raggiunto 31/12/2023	Livello raggiunto 31/12/2024	Livello promesso
Sicurezza del Viaggio	Incidentalità mezzi di trasporto	n. sinistri/autobus	0,76	0,65	0,79	0,69	2
	Vetustà mezzi	n. mezzi con oltre 15 anni	17%	10%	8,84%	17,49%	55%
	Presenza di segnaletica alle fermate	% delle fermate	90%	90%	90%	90%	60%
	Percezione complessiva livello sicurezza	% soddisfatti	93,10%	92,50%	92,80%	93,00%	70%
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva	% corse effettive/corse programmate	>95%	>95%	>95%	>95%	95%
	Frequenza corse servizio urbano	min./corsa per linea	10'-30'	10'-30'	10'-30'	10'-30'	6'-30'
	Frequenza corse servizio suburbano	min./corsa per linea	30'-120'	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%	10%
		% in ritardo totali	<10%	<10%	<10%	<10%	10%
	Puntualità nelle ore di morbida	% bus in ritardo da 5 a 15 min.	<5%	<5%	<5%	<5%	5%
		% in ritardo totali	<5%	<5%	<5%	<5%	5%
	Percezione complessiva regolarità servizio	% soddisfatti	75,80%	75,00%	74,50%	74,00%	70%
Pulizia dei mezzi	Pulizia ordinaria	Frequenza giornaliera	1	1 v./g	1 v./g	1 v./g	1 v./g
	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	1	1 v./30gg.	1 v./30gg.	1 v./30gg.	1 v./30gg.
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	89,00%	87,50%	88,00%	88,10%	80%
Confortevolezza del viaggio	Affollamento ore di punta	Posti offerti/viaggiatori	2,43	2,43	2,43	2,43	2
	Affollamento ore di morbida	Posti a sedere offerti/viaggiatori	0,84	0,84	0,84	0,84	0,5
	Climatizzazione	% mezzi sul totale	100%	100%	100%	100%	40%
	Accessibilità ai mezzi facilitata	% mezzi sul totale	97,00%	97,00%	100,00%	100,00%	40%
	Percezione complessiva	% soddisfatti	87,50%	87,55%	87,75%	87,70%	65%
Informazioni alla clientela	Tempestività nell'informazione sui disservizi	Tempo medio	20'	20'	20'	20'	30'
	Diffusione dell'informazione sui disservizi	% mezzi con dispositivi acustici o visivi	-	-	-	0	-
	Diffusione orari alle fermate	% su totale fermate	90%	90%	92%	92%	80%
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	85,16%	84,80%	84,90%	84,88%	65%
Livello di servizio allo sportello	Punti vendita sul territorio	n. sportelli/popolazione residente	68 rivendite, 10 parcometri,sms, 2app	69 rivendite, SMS 2 APP e Sito SVT	69 rivendite, 3 APP e Sito SVT	69 rivendite, 3 APP e Sito SVT	200/190.000
	Raccolta reclami		telefonica /scritta	telefonica /scritta	telefonica /scritta	telefonica /scritta	telefonica/scritta
	Riscontro proposte e reclami		94% in 30gg.lav.	95% in 30gg.lav	92% in 30gg.lav	90% in 30gg.lav	90% in 30gg.lav.
		Modalità	Telefonica / scritta	Telefonica / scritta	Telefonica / scritta	Telefonica / scritta	
		Entro tot giorni	30 gg lav.	30 gg lav.	30 gg lav.	30 gg lav.	
	Percezione complessiva anche in ordine ad aspetti relazionali	% soddisfatti	77,70%	77,15%	77,47%	76,68%	75%

Fattori di qualità	Indicatore di qualità	Unità di misura	Livello raggiunto 31/12/2021	Livello raggiunto 31/12/4022	Livello raggiunto 31/12/2023	Livello raggiunto 31/12/2024	Livello promesso
Grado integrazione modale	Coincidenze con altre modalità di trasporto	Coincidenze con FS, Taxi % corse/totale corse	78,00%	78,00%	78,00%	78,00%	80%
Attenzione all'ambiente	Mezzi alimentati con carburanti a basso effetto inquinante	Alimentati con gasolio a basso tenore di zolfo – km percorsi su totali	9,15%	5,71%	8,12%	11,18%	65%
	Mezzi alimentati con carburanti a basso effetto inquinante	Alimentati a GPL e CNG (50% del parco)- Km percorsi su totali km	90,85%	94,29%	91,87%	88,81%	35%
	Mezzi omologati EURO0 ed EURO1	Km percorsi su totali km	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	55%
	Mezzi omologati EURO2	Km percorsi su totali km	0,98%	0,43%	0,00%	0,00%	17%
	Mezzi omologati EURO3	Km percorsi su totali km	0,97%	0,00%	0,00%	0,00%	14%
	Mezzi omologati EURO4	Km percorsi su totali km	0,00%	0,72%	0,00%	0,00%	13%
	Mezzi omologati EURO5	Km percorsi su totali km	45,50%	31,12%	22,76%	37,76%	-
	Mezzi omologati EURO6	Km percorsi su totali km	59,40%	67,72%	77,24%	62,24%	1%
	IBRIDI GPL/Elettrici	Km percorsi su totali km	0	0	0,00%	0,00%	0
	Percezione complessiva	% soddisfatti	81,60%	81,00%	81,20%	80,50%	70%
	Servizi aggiuntivi sui mezzi	Radio e annuncio vocale di fermata % mezzi su totale	94,00%	96,60%	96,60%	96,78%	37%
Servizi aggiuntivi	Servizi aggiuntivi a terra	Pensiline coperte su totale fermate	14%	14%	14%	14%	10%
	Percezione complessiva	% soddisfatti	92,20%	92,00%	92,10%	92,00%	60%

Customer Satisfaction - Servizio Urbano/Suburbano di Vicenza

Indagini sui Clienti

Per i servizi di SVT è stata effettuata un'indagine di customer satisfaction, realizzata attraverso interviste face to face e CAWI (Computer Assisted Web Interview) Per il servizio Urbano/Suburbano di Vicenza di SVT le interviste sono state 560:

	INDICI SODDISFAZIONE SERVIZIO URBANO E SUBURBANO VICENZA	2021	2022	2023	2024
1	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	93,1	92,5	92,8	93
2	La prudenza e perizia degli autisti	92,2	92,0	92,1	92
3	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	92,1	92	92,3	92,5
4	La regolarità intesa come frequenza delle corse	74,8	74,2	74,1	74
5	La regolarità intesa come puntualità	76,8	75	74,5	74
6	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	89	87,5	88	88,1
7	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	90,5	90,2	90,5	90,4
8	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	89,5	89,4		
	2023:La chiarezza delle informazioni alla fermate(orari cartacei, display, monitor autostazioni)			90,5	90,3
9	La diffusione e la tempestività delle informazioni	76	75	75,3	75,4
10	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	90	90		
	2023:Facilità di lettura delle nuove mappe delle linee grafiche e linearizzate			89,5	89,6
11	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	91	90,8	91	91,1
12	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	84	84,3	84,5	84,3
13	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	92,5	92,4	92,4	90,5
14	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	89,5	89,2	89,6	90,2
15	La cortesia e disponibilità dei controllori	93,4	93,3	93,6	93,4
16	La riconoscibilità e buona presenza del personale	94,1	94	94,3	91,1
17	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	81,6	81	81,2	80,5
18	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	66,9	65	65,5	65,6
19	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	84	84	84	84,5
20	**Il servizio nel suo complesso**	**86,37**	**85,88**	**86,09**	**85,82**

Servizio Urbano di Bassano Del Grappa

DATI	2019	2020	2021	2022	2023	2024
KM PERCORSI	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"	419.115	421.485
AUTOBUS	18	15	15	15	15	14
ETA' MEDIA PARCO AUTOBUS	18,86	12,1	13,47	10,24	10,09	10,34
PASSEGGERI TRASPORTATI	700.089	464.083*	447.738	425.112	570.374	627.180
LINEE ORDINARIE	8	8	8	8	8	8
KM DI RETE ORDINARIA	113	113	113	113	113	113
FERMATE	492	390	390	392	396	396
CORSE IN UN GIORNO FERIALE	214	213	238	204	204	236
CORSE ANNUE	58.208	45.725	57.075 +	52,628+	57.952	57.956
			2.190	962		
ENTE AFFIDANTE	Comune di Bassano	Comune di Bassano	Comune di Bassano	Comune di Bassano	Comune di Bassano	Comune di Bassano
COMUNI SERVITI	5	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 Servizio Urbano Bassano del Grappa

Biglietti

I biglietti si suddividono in:

- Biglietto di corsa semplice valido 90 minuti
- Biglietto di andata e ritorno per utenti con meno di 19 anni, valido per una corsa in andata e una in ritorno dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 14.00 a fine servizio
- Carta valore multiviaggio: con la carta valore è possibile effettuare più viaggi della durata massima di 90' ciascuno; il costo del singolo viaggio andrà in diminuzione del valore della carta stessa. Il valore residuo, anche se di importo inferiore al costo di un biglietto, può essere utilizzato per effettuare un ulteriore viaggio. La carta valore multiviaggio deve essere obliterata ogni volta che si sale su un autobus, non è cumulativa, ossia non può essere usata per più persone e/o bagagli e/o animali (SVT si riserva di modificare in qualsiasi momento le modalità per l'utilizzazione della carta valore multiviaggio);
- Biglietto di corsa semplice con sopratassa valido 120 minuti (è quello acquistato in autobus dal personale viaggiante e comporta il pagamento di un sovrapprezzo), non è cedibile;
- Biglietto di andata e ritorno in giornata per bus navetta (linea 206), non è cedibile;
- Campese. La frazione di Campese è parte integrante dell'ambito urbano di Bassano del Grappa ed è servita esclusivamente dalla linea extraurbana E49 Bassano del Grappa - Collicello, ma con titoli speciali nominativi per la frazione, non è cedibile.

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.
- Mensile bus navetta (linea 206) - abbonamento mensile valido dal primo alla fine del mese escluse le domeniche

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 infrasettimanali;
- Mensile studenti: valido tutti i giorni dal primo alla fine del mese, escluse le domeniche
- Mensile lavoratori: valido tutti i giorni dal primo alla fine del mese;
- Annuale per studenti: valido tutti i giorni dal 1° settembre al 31 agosto;
- **Annuale studenti integrato extraurbano**: acquistabile solo in abbinamento ad un corrispondente abbonamento SVT annuale studenti extraurbano, valido tutti i giorni dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo;
  N.B. Verificare l'elenco allegato degli Istituti scolastici per i quali è necessario acquistare l'integrazione
- Annuale per lavoratori: valido tutti i giorni, per 12 mesi, a partire dal primo giorno del mese scelto alla data di acquisto.

OVER 70

L'abbonamento, riservato agli utenti ultrasettantenni, semestrale o annuale consente di viaggiare dal primo giorno del mese scelto al momento dell'emissione, su tutte le linee urbane di

Bassano del Grappa.

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	Situazione al 31/12/2023	Situazione al 31.12.2024
Sicurezza di viaggio	Sinistri sui mezzi urbani Bassano	8	7	2	0	9
	Sinistri passivi sui mezzi urbani Bassano	6	4	1	0	4
	Percezione complessiva della sicurezza	93,10%	93,30%	93,10%	93,30%	93,20%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Quantità corse servizio urbano Bassano	238	230	232	232	236
	Copertura giornaliera serv. urbano Bassano	14h 10'	14h 10'	14h 10'	14h 10'	14h 10'
	Velocità commerciale serv. urbano Bassano	22,4	22,3	22,3	22,2	22,1
	Distanza media fermate serv. urbano Bassano	717	717	718	718	718
	Regolarità del servizio	99,30%	99,40%	99,30%	99,50%	99,35%
	Puntualità (n° corse con + di 5' di ritardo) media mensile	41	40	41	39	37
	Percezione complessiva regolarità servizio	82,75%	85,65%	83,70%	83,60%	83,70%
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia esterna (al mese)	0,75	0,75	1,04	1,16	1,2
	Pulizia rapida (al giorno per autobus)	0,66	0,66	0,69	0,7	0,84
	Pulizia interna completa (al mese)	1,37	1,37	1,41	1,2	1,32
	Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	86,10%	86,55%	86,10%	86,50%	86,50%
Confortevolezza di viaggio	Posti a sedere disponibili	411	411	352	371	327
	Età degli autobus (+ di 12 anni)	66,67%	66,67%	46,66%	40,00%	46,15%
	Accessibilità: pianale ribassato	98,00%	98,00%	100,00%	100,00%	92,31%
	Mezzi abilitati per disabili	13	13	15	15	13
	Mezzi climatizzati	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
	Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	87,55%	87,50%	88,10%	88,65%	88,40%
Servizi aggiuntivi	Telefono a bordo	100%	100%	100%	100%	100%
	Numero piazzole per bus	11	11	11	11	11
	Numero paline (andata e ritorno)	105	105	105	105	105
	Aree attesa attrezzate (pensiline)	15	15	15	15	15
	Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%	100%	100%	100%	100%
Informazioni alla clientela	Tempi di attesa al telefono	max. 10"	max. 10"	max. 10"	max. 10"	max. 10"
	Personale addetto in via esclusiva alla informazione e al ricevimento reclami	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center	2(VI)+ call center
	Diffusione orari alle fermate	100%	100%	100%	100%	100%
	Punti di vendita biglietti	39	42	32	30	30 rivendite, 3 APP e Sito SVT
	Percezione complessiva informazioni alla clientela (% utenti soddisfatti)	90,56%	90,63%	89,23%	89,75%	89,57%
Livello di servizio allo sportello	Raccolta reclami N°	32	17	71	60	94
	Riscontro reclami	max. entro 30g.	max. entro 30g.Tutti	max. entro 30g. Tutti	max. entro 30g. Tutti	max. entro 30g. Tutti
	Percezione complessiva livello di servizio allo sportello					
	% utenti soddisfatti	78,80%	78,70%	78,20%	78,50%	78,50%
	Reclami per scortesia personale viaggiante N° (su totale reclami)	0	1	2	4	1
	Percezione complessiva aspetti relazionali	91,27%	91,50%	91,07%	92,34%	92,48%
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%	100%	100%
	Frequenza controlli gas di scarico	1/anno autobus	1/anno autobus	1/anno autobus	1/anno autobus	1/anno autobus
	Abbattimento emissioni	85,71%	85,71%	100,00%	100,00%	100,00%
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	82,10%	82,10%	81,50%	81,70%	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 interviste face to face e CAWI (Computer Assisted Web Interview)

Per il servizio Urbano di Bassano del Grappa le interviste sono state 120:

	INDICI DI SODDISFAZIONE SERVIZIO URBANO BASSANO	2021	2022	2023	2024
1	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	93,3	93,1	93,2	93,2
2	La prudenza e perizia degli autisti	88,2	88	88,1	88,1
3	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	96	95	95,2	95,1
4	La regolarità intesa come frequenza delle corse	78,6	75	74,9	75
5	La regolarità intesa come puntualità	92,7	92,4	92,3	92,4
6	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	88,1	88	88,4	88,2
7	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	85	84,2	84,6	84,4
8	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	94,4	94,2		
	2023:La chiarezza delle informazioni alla fermate(orari cartacei, display, monitor autostazioni)			94,3	94,3
9	La diffusione e la tempestività delle informazioni	83,5	80	81,2	80,6
10	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	94	93,5		
	2023:Facilità di lettura delle nuove mappe delle linee grafiche e linearizzate			93	92,8
11	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	90	90	90,8	90,4
12	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	85	86,2	86,5	86,4
13	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	96	95	95,2	95
14	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	88	87	87,4	87,8
15	La cortesia e disponibilità dei controllori	93	92,8	93	93,4
16	La riconoscibilità e buona presenza del personale	92,8	92,5	92,6	93
17	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	82	81,5	81,7	81,5
18	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	91	90	90,2	90,1
19	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	81	81	81	81
20	Il servizio nel suo complesso	**89,08**	**88,39**	**88,61**	**88,56**

Servizi Urbani di Valdagno e di Recoaro Terme

DATI	2019	2020	2021	2022	2023	2024
KM PERCORSI	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"	193.885	196.530
AUTOBUS	7	7	13	11	13	13
ETA' MEDIA PARCO AUTOBUS	10,94	9,85	12,06	4,2	4,49	5,49
PASSEGGERI TRASPORTATI	229.726	188.244*	163.804	138.835	150.733	158.530
LINEE ORDINARIE	7	7	7	7	7	7
KM DI RETE ORDINARIA	85	85	85	85	85	85
FERMATE	208	306	306	306	306	306
CORSE IN UN GIORNO FERIALE	89	87	92	89	89	89
CORSE ANNUE	22.428	16.330	20.005 + 810	25.055	25.325	25.670
ENTE AFFIDANTE	Comune di Valdagno e Comune di Recoaro Terme	Comune di Valdagno e Comune di Recoaro Terme	Comune di Valdagno e Comune di Recoaro Terme	Comune di Valdagno e Comune di Recoaro Terme	Comune di Valdagno e Comune di Recoaro Terme	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 Servizio Urbano di Valdagno

Biglietti
I biglietti si suddividono in:

- Biglietto di corsa semplice valido 90 minuti, non è cedibile;
- Biglietto di corsa semplice con sopratassa valido 120 minuti (è quello acquistato in autobus dal personale viaggiante e comporta il pagamento di un sovrapprezzo), non è cedibile;
- Biglietto di corsa semplice – over 70 residenti a Valdagno – valido 90 minuti, non è cedibile;
- Carta valore multiviaggio: con la carta valore è possibile effettuare più viaggi della durata massima di 90' ciascuno; il costo del singolo viaggio andrà in diminuzione del valore della carta stessa. Il valore residuo, anche se di importo inferiore al costo di un biglietto, può essere utilizzato per effettuare un ulteriore viaggio. La carta valore multiviaggio deve essere obliterata ogni volta che si sale su un autobus, non è cumulativa ossia non può essere usata per più persone e/o bagagli e/o animali (SVT si riserva di modificare in qualsiasi momento le modalità per l'utilizzazione della carta valore multiviaggio);

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 infrasettimanali;
- Mensile studenti: valido tutti i giorni dal primo alla fine del mese, escluse le domeniche;
- Mensile lavoratori: valido tutti i giorni dal primo alla fine del mese;
- Annuale per studenti: valido tutti i giorni dal 1° settembre al 31 agosto;
- Annuale studenti integrato extraurbano: acquistabile solo in abbinamento ad un corrispondente abbonamento annuale studenti extraurbano, valido tutti i giorni dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo
- Annuale per lavoratori: valido tutti i giorni, per 12 mesi, a partire dal primo giorno del mese scelto alla data di acquisto.

OVER 70

L'abbonamento, riservato agli utenti ultrasettantenni, semestrale o annuale consente di viaggiare dal primo giorno del mese scelto al momento dell'emissione su tutte le linee urbane di Valdagno.

AGEVOLAZIONI PER MAMME E FUTURE MAMME
Le donne in gravidanza, a partire dal 3° mese di gestazione e le donne con figli di età inferiore all'anno, fino al raggiungimento dell'anno di età del figlio viaggiano gratuitamente, purchè siano in grado di esibire il particolare permesso rilasciato dal Comune di Valdagno

Titoli di Viaggio – dettaglio Servizio Urbano di Recoaro Terme

Biglietti
I biglietti si suddividono in:

- Biglietto di corsa semplice valido 90 minuti, non è cedibile;
- Biglietto di corsa semplice con sopratassa valido 120 minuti (è quello acquistato in autobus dal personale viaggiante e comporta il pagamento di un sovrapprezzo), non è cedibile;
- Carta valore multiviaggio: con la carta valore è possibile effettuare più viaggi scalandone il prezzo dal valore della carta stessa, il valore residuo, anche se di importo inferiore al costo di un biglietto, può essere utilizzato per effettuare un ulteriore viaggio. Il diritto a viaggiare scade nei termini previsti dal biglietto 90 minuti; deve essere obliterata ogni volta che si sale su un autobus, non è cumulativa ossia non può essere usata per più persone e/o bagagli e/o animali (SVT si riserva di modificare in qualsiasi momento le modalità per l'utilizzazione della carta valore multiviaggio);

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 infrasettimanali;
- Mensile studenti: valido tutti i giorni dal primo alla fine del mese, escluse le domeniche
- Mensile lavoratori: valido tutti i giorni dal primo alla fine del mese;
- Annuale per studenti: valido tutti i giorni dal 1° settembre al 31 agosto;
- Annuale studenti integrato extraurbano: acquistabile solo in abbinamento ad un corrispondente abbonamento annuale studenti extraurbano, valido tutti i giorni dal 1° settembre al 30 giugno dell'anno successivo
- Annuale per lavoratori: valido tutti i giorni, per 12 mesi, a partire dal primo giorno del mese scelto alla data di acquisto.

OVER 70

L'abbonamento, riservato agli utenti ultrasettantenni, semestrale o annuale consente di viaggiare dal primo giorno del mese scelto al momento dell'emissione su tutte le linee urbane di Recoaro Terme.

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

Fattori base	Indicatori aziendali	Situazione al 31.12.2021		Situazione al 31.12.2022		Situazione al 31.12.2023		Situazione al 31.12.2024	
		Valdagno	Recoaro	Valdagno	Recoaro	Valdagno	Recoaro	Valdagno	Recoaro
Sicurezza di viaggio	Sinistri sui mezzi urbani Valdagno	6		3		0		0	
	Sinistri passivi sui mezzi urbani Valdagno	3		3		0		0	
	Percezione complessiva della sicurezza	87,30%	94,60%	87,50%	94,50%	87,40%	94,60%	87,50%	94,60%
Regolarità del servizio (e puntualità dei mezzi)	Quantità corse	68	24	69	24	69	24	68	24
	Copertura giornaliera	13h 20'		13h 20'		13h 20'		13h 20'	
	Velocità commerciale	22,2		22,2		22,2		22	
	Distanze medie	717		717		717		717	
	Regolarità del servizio	99,80%		99,70%		99,80%		99,85%	
	Puntualità (n. corse con più di 5' di ritardo) media mensile	0,3		0,3		0,3		0,3	
	Percezione complessiva regolarità del servizio	76,80%	90,75%	77,10%	90,75%	76,90%	90,70%	77,05%	90,75%
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle strutture	Pulizia esterna (al mese)	0,75		1,4		1,16		1,2	
	Pulizia rapida (al giorno per autobus)	0,66		0,74		0,7		0,8	
	Pulizia interna completa (al mese)	1,37		1,38		1,2		1,3	
	Pulizia stazione Valdagno media mensile	26		26		26		26	
	Percezione complessiva pulizia e condizioni igieniche	90,25%	93,75%	88,65%	93,55%	88,80%	93,50%	88,75%	93,50%
Confortevolezza di viaggio	Posti a sedere disponibili	241	47	239	38	249	81	211	81
	Età media degli autobus (+ di 12 anni)	57,14%		1,40%		15,38%		20,00%	0,00%
	Accessibilità	55,00%		0,74%		69,23%		66,66%	
	Mezzi abilitati per disabili	87,00%		1,38%		69,23%		80,00%	100,00%
	Mezzi climatizzati	100,00%		100,00%		100,00%		100,00%	
	Percezione complessiva confortevolezza di viaggio	94,00%	89,60%	93,50%	89,65%	93,70%	89,55%	94,10%	89,60%
Servizi aggiuntivi	Telefono a bordo	100%		100%		100%		100%	
	Numero piazzole per bus	7		7		7		7	
	Numero paline (andata e ritorno)	44		44		44		44	
	Aree attesa attrezzate (pensiline)	12		12		12		12	
	Mezzi con indicatori luminosi di direzione (plurimus)	100%		100%		100%		100%	
Informazioni alla clientela	Tempi di attesa al telefono	max. 10"		max. 10"		max. 10"		max. 10"	
	Personale addetto in via esclusiva alla informazione e al ricevimento reclami	2(VI)+ call center		2(VI)+ call center		2(VI)+ call center		2(VI)+ call center	
	Diffusione orari alle fermate	100%		100%		100%		100%	
	Punti di vendita biglietti Valdagno e Recoaro	13	7	12	4	12	4	12 rivendite, 3 APP e Sito SVT	4 rivendite, 3 APP e Sito SVT
	Percezione complessiva informazioni alla clientela	92,00%	88,97%	91,93%	87,56%	91,35%	87,45%	91,10%	87,35%
Livello di servizio allo sportello	Tempi di attesa biglietto alle biglietterie SVT	max. 10'		max. 10'		max. 10'		max. 10'	
	Raccolta reclami N°	1		2		10	0	8	1
	Riscontro reclami	max. entro 30 g. tutti		max. entro 30 g. tutti		max. entro 30 g. tutti		max. entro 30 g. tutti	
	Percezione complessiva livello di servizio allo sportello	91,10%	88,30%	91,10%	88,20%	90,00%	88,40%	89,80%	88,37%
Aspetti relazionali	Reclami per scortesia personale								
	viaggiante N°	0		0		1		2	
	Percezione complessiva aspetti relazionali	94,00%	89,20%	91,10%	88,16%	94,03%	93,37%	93,60%	93,73%
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Frequenza controlli gas di scarico	1/ anno autobus		1/ anno autobus		1/ anno autobus		1/ anno autobus	
	Abbattimento emissioni	163%	225%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Percezione complessiva attenzione all'ambiente	93,00%	95,00%	92,20%	89,60%	92,80%	95,30%	92,60%	95,00%

Customer Satisfaction – Servizi Urbani di Valdagno e di Recoaro Terme

Indagini sui Clienti

Per i servizi di SVT è stata effettuata un'indagine di customer satisfaction, realizzata attraverso interviste face to face e CAWI (Computer Assisted Web Interview).
Per il servizio Urbano di Valdagno le interviste sono state 50.
Per il servizio Urbano di Recoaro Terme le interviste sono state 30:

	INDICI DI SODDISFAZIONE VALDAGNO	2021	2022	2023	2024
1	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	87,3	87,5	87,4	87,5
2	La prudenza e perizia degli autisti	96,5	96,2	96,1	96,2
3	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	94,5	94,3	94,2	94,3
4	La regolarità intesa come frequenza delle corse	74,6	75	74,7	74,9
5	La regolarità intesa come puntualità	79	79,2	79,1	79,2
6	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	88	85,5	86	85,8
7	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	92,5	91,8	91,6	91,7
8	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	94,3	95,2		
	2023:La chiarezza Chiarezza delle informazioni alla fermate(orari cartacei, display, monitor autostazioni)			96,2	96
9	La diffusione e la tempestività delle informazioni	85,2	84,2	84	84,1
10	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	96,5	96,4		
	2023:Facilità di lettura delle nuove mappe delle linee grafiche e linearizzate			94	93,5
11	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	94,5	93,8	94,2	94
12	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	93,5	93,2	93,2	93,2
13	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	96,5	98,4	98	97,5
14	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	93	92,8	93,2	93
15	La cortesia e disponibilità dei controllori	90,5	90,2	90,5	90,1
16	La riconoscibilità e buona presenza del personale	96,5	94,3	95,6	95,1
17	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	93	92,9	92,8	92,6
18	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	85	85,1	84,8	85
19	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	80,5	81,2	81,3	81,3
20	Il servizio nel suo complesso	**90,07**	**89,85**	**89,84**	**89,74**

	INDICI DI SODDISFAZIONE RECOARO TERME	2021	2022	2023	2024
1	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	94,6	94,5	94,6	94,6
2	La prudenza e perizia degli autisti	94,7	94,1	94,5	94,3
3	La sicurezza personale intesa come assenza di pericolo di molestie e borseggi	96,5	96,2	96,3	96,3
4	La regolarità intesa come frequenza delle corse	95,5	96	95,8	95,9
5	La regolarità intesa come puntualità	86	85,5	85,6	85,6
6	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	90	89,8	90	89,9
7	La pulizia e le condizioni igieniche delle autostazioni	97,5	97,2	97	97,1
8	La chiarezza dei libretti delle tabelle orari poste nelle stazioni e alle fermate	90	88		
	2023:La chiarezza Chiarezza delle informazioni alla fermate(orari cartacei, display, monitor autostazioni)			89,5	89,6
9	La diffusione e la tempestività delle informazioni	85,5	85,2	85,4	85,3
10	La chiarezza delle fermate, pensiline e della segnaletica	91,4	89,5		
10	2023:Facilità di lettura delle nuove mappe delle linee grafiche e linearizzate			94	94,1
11	Il comfort del viaggio inteso come facilità di accesso (pianale ribassato, ecc.)	89,2	88,8	89	88,9
12	Il comfort del viaggio inteso come climatizzazione	90	90,5	90,1	90,3
13	La cortesia e disponibilità del personale degli uffici e delle biglietterie	97,7	97,5	97,5	97,6
14	La cortesia e disponibilità del personale viaggiante	85,6	86	86,2	86,2
15	La cortesia e disponibilità dei controllori	96,5	96,6	96,6	97,5
16	La riconoscibilità e buona presenza del personale	95,5	95,8	95,5	95,4
17	L'attenzione di SVT alla tutela dell'ambiente	95	95,2	95,3	95
18	La presenza di rivendite di biglietti e abbonamenti	88,2	87	88	87,5
19	L'adeguatezza del costo dei titoli di viaggio	91,5	92	91,8	91,9
20	Il servizio nel suo complesso	**92,15**	**91,86**	**92,25**	**92,26**

ALLEGATI:

- SERVIZIO URBANO DI VICENZA: Elenco degli Istituti scolastici per i quali è necessario acquistare l'integrazione all'abbonamento annuale studenti
- SERVIZIO URBANO DI BASSANO DEL GRAPPA: Elenco degli Istituti scolastici per i quali è necessario acquistare l'integrazione all'abbonamento annuale studenti

ELENCO ISTITUTI SCOLASTICI DEL DISTRETTO DI VICENZA INTERESSATI AL PROLUNGAMENTO DELLE NORMALI LINEE CHE NECESSITANO DELL'INTEGRAZIONE AL SERVIZIO URBANO DI VICENZA

STUDENTI PROVENIENTI DALLA DIRETTRICE THIENE -SCHIO (Nord/Ovest)
Linee interessate E13, E17

- Istituto "A. Rossi" - Via Legione Gallieno
- Istituto "S. Boscardin" - Via Baden Powell
- Istituto "B. Montagna" - Via Mora
- Istituto "San Gaetano" - Via Mora
- Istituto "San Filippo Neri" – Via Mora
- Istituto "A. Canova" (Tecnico) - Via Astichello
  Istituto "A. Canova" (Artistico) - Via P. Calvi
- Istituto "A. Da Schio" - Via Baden Powell
  Istituto "A. Da Schio" – Strada Sant'Antonino
- Istituto "Farina" - Via IV Novembre
- Istituto "A. Fogazzaro" - Contrà dei Burci
- Istituto "F. Lampertico" - Via G.G. Trissino
- Istituto "A. Pedrollo" - Contrà Mure S. Domenico
- Istituto "G.B.Quadri" - Via G. Carducci

STUDENTI PROVENIENTI DALLA DIRETTRICE BASSANO- MAROSTICA {Nord/Est)
Linee interessate E13, E17

- Istituto "A. Rossi" - Via Legione Gallieno
- Istituto "A. Canova" (Artistico) - Via P. Calvi
- Istituto "A. Da Schio" – Strada Sant'Antonino
- Istituto "Farina" - Via IV Novembre
- Istituto "A. Fogazzaro" - Contrà dei Burci
- Istituto "F. Lampertico" - Via G.G. Trissino
- Istituto "A. Pedrollo" - Contrà Mure S. Domenico
- Istituto "G.B.Quadri" - Via G. Carducci

Trasbordo obbligatorio dai mezzi di linea su autobus in attesa a Laghetto o al mobilificio Cerato

STUDENTI PROVENIENTI DALLA DIRETTRICE CAMISANO - GAZZO {Est)
Linee interessate E27, E50

- Istituto "A. Rossi" - Via Legione Gallieno
- Istituto "S. Boscardin" - Via Baden Powell
- Istituto "B. Montagna" - Via Mora
- Istituto "San Gaetano" - Via Mora
- Istituto "San Filippo Neri" – Via Mora
- Istituto "A. Canova" (Tecnico) - Via Astichello
- Istituto "A. Da Schio" - Via Baden Powell
  Istituto "A. Da Schio" – Strada Sant'Antonino
- Istituto "Farina" - Via IV Novembre
- Istituto "A. Fogazzaro" - Contrà dei Burci
- Istituto "A. Pedrollo" - Contrà Mure S. Domenico
- Istituto "G.B.Quadri" - Via G. Carducci

STUDENTI PROVENIENTI DALLA DIRETTRICE RIVIERA BERICA {Sud-Est)

Linee interessate E04, E07, E28, E33, E35

- Istituto "A. Rossi" - Via Legione Gallieno
- Istituto "S. Boscardin" - Via Baden Powell
- Istituto "B. Montagna" - Via Mora
- Istituto "San Gaetano" - Via Mora
- Istituto “San Filippo Neri” – Via Mora
- Istituto "A. Canova" (Tecnico) - Via Astichello
- Istituto "A. Da Schio" - Via Baden Powell
  Istituto "A. Da Schio" – Strada Sant’Antonino
- Istituto "Farina" - Via IV Novembre
- Istituto "A. Fogazzaro" - Contrà dei Burci
- Istituto "A. Pedrollo" - Contrà Mure S. Domenico
- Istituto "G.B.Quadri" - Via G. Carducci
  Trasbordo obbligatorio dai mezzi di linea su autobus in attesa al park Stadio

STUDENTI PROVENIENTI DALLA DIRETTRICE VALLE DELL'AGNO, VALLE DI CHIAMPO, MONTECCHIO MAGGIORE (Ovest)

Linee interessate E01, E02, E29, E31, E32, E34

- Istituto "A. Rossi" - Via Legione Gallieno
- Istituto "S. Boscardin" - Via Baden Powell
- Istituto "B. Montagna" - Via Mora
- Istituto "San Gaetano" - Via Mora
- Istituto “San Filippo Neri” – Via Mora
- Istituto "A. Canova" (Tecnico) - Via Astichello
  Istituto "A. Canova" (Artistico) - Via P. Calvi
- Istituto "A. Da Schio" - Via Baden Powell
  Istituto "A. Da Schio" – Strada Sant’Antonino
- Istituto "Farina" - Via IV Novembre
- Istituto "A. Fogazzaro" - Contrà dei Burci
- Istituto "F. Lampertico" - Via G.G. Trissino
- Istituto "A. Pedrollo" - Contrà Mure S. Domenico
- Istituto "G.B.Quadri" - Via G. Carducci

ELENCO ISTITUTI SCOLASTICI DEL DISTRETTO DI BASSANO DEL GRAPPA INTERESSATI AL PROLUNGAMENTO DELLE NORMALI LINEE CHE NECESSITANO DELL'INTEGRAZIONE AL SERVIZIO URBANO DI BASSANO DEL GRAPPA

STUDENTI PROVENIENTI DA TUTTE LE DIRETTRICI
Linee interessate 201

- Istituto "A. Parolini" - Via San Bortolo