



# Carta della **MOBILITÀ** EDIZIONE 2025

# INDICE

---

- CHI È ATV	<i>pag. 3</i>
- LA MISSIONE DI ATV	<i>pag. 6</i>
- DIRITTI E DOVERI	<i>pag. 8</i>
- BIGLIETTI E ABBONAMENTI URBANO VERONA	<i>pag. 12</i>
- BIGLIETTI E ABBONAMENTI EXTRAURBANO	<i>pag. 14</i>
- RETE DI VENDITA	<i>pag. 16</i>
- COME ABBONARSI AL NOSTRO SERVIZIO	<i>pag. 18</i>
- ABBONAMENTI E TARIFFE PARTICOLARI	<i>pag. 20</i>
- IN CASO DI MANCANZA DEL TITOLO DI VIAGGIO	<i>pag. 20</i>
- IL DIALOGO TRA AZIENDA E CLIENTI	<i>pag. 23</i>
- RESPONSABILITÀ E DISSERVIZI	<i>pag. 26</i>
- ATV E LA SOSTENIBILITÀ	<i>pag. 28</i>
- ATV E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	<i>pag. 30</i>

## RIFERIMENTI NORMATIVI E DI INDIRIZZO E CONTRATTI DI SERVIZIO

Nel redigere la Carta della Mobilità 2025, ATV ha fatto riferimento ai seguenti documenti:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- il 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 (Carta della Mobilità);
- i Contratti di Servizio con Comune e Provincia di Verona e successive modificazioni ed integrazioni.

# CHI È ATV

---

ATV, l'Azienda Trasporti Verona, gestisce il servizio di trasporto pubblico di Verona e Provincia e di alcuni territori contermini. La società è per il 50% di proprietà del Comune di Verona attraverso AMT e per il 50% di FNM Group S.p.A.

ATV eroga il servizio in città attraverso 21 linee urbane nei giorni feriali, 9 linee festive e 6 serali; alcune di queste linee, grazie allo sviluppo e alla graduale integrazione della rete di trasporto, raggiungono i principali comuni di prima cintura, garantendo al cliente la possibilità di usufruire di un servizio a maggior frequenza e più capillare.

Il servizio serale di Verona nel 2024 è stato integrato con "Scipione il bus a prenotazione", un servizio di bus a chiamata, fruibile scaricando l'omonima app, che permette all'utente di prenotare il proprio viaggio all'interno di una certa area, configurando una rete più compatta tra il centro e i principali quartieri.

Anche il servizio urbano nel Comune di Legnago si effettua attraverso il servizio a chiamata "Scipione il bus a prenotazione" che ha sostituito le linee urbane di Legnago A e C nelle fasce orarie di morbida.

In Provincia l'Azienda gestisce 74 linee raggiungendo tutti i Comuni e alcune principali destinazioni delle Province confinanti.

Inoltre l'Azienda opera nel settore dei servizi commerciali, grazie alla sua flotta di 12 pullman gran turismo (due attrezzati per il trasporto delle persone disabili), con licenza per il noleggio con conducente, assicurando alla clientela un servizio dalle elevate prestazioni garantendo la sicurezza dei mezzi e la professionalità del proprio personale.

ATV è specializzata anche in viaggi con bici al seguito, effettuati grazie ai pullman attrezzati con appositi carrelli portabiciclette.

Durante la stagione estiva inoltre ATV affianca al servizio ordinario anche alcuni importanti collegamenti turistici per consentire a cittadini e turisti di visitare Verona, le località del Lago di Garda e di raggiungere Venezia.

Consapevole della responsabilità che le compete e delle attese che Verona e la sua provincia ripongono nei suoi confronti, ATV oggi opera con impegno per offrire un sistema di mobilità collettiva adeguato a sostenere il forte sviluppo del territorio scaligero e nello stesso tempo capace di fornire una reale alternativa, "pulita" ed ecologica, all'uso del mezzo privato.

## DOVE E COME REPERIRE LA CARTA DELLA MOBILITÀ

- On line sul sito **[www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it)** da cui è possibile scaricarla.

# L'Azienda in cifre

Dipendenti	746 al 31/12/2024
Numero di autobus: urbani	206
extraurbani	343
noleggio	12
Bacino di utenza servizio urbano	344.200 abitanti
Bacino di utenza servizio extraurbano	1.250.000 abitanti
Estensione rete urbana	km 417 feriali, km 183 festiva, km 57 serale + Scipione
Estensione rete extraurbana	km 3.828
Numero linee urbane Verona	21 feriali, 9 festive, 6 serali + Scipione
Numero linee urbane Legnago	2
Numero linee extraurbane	74
Percorrenze urbane	km 8.079.832
Percorrenze extraurbane	km 10.736.007
Passeggeri trasportati servizio urbano	45.066.342
Passeggeri trasportati servizio extraurbano	19.684.798
Velocità commerciale servizio urbano	14,75*
Velocità commerciale servizio extraurbano	33,54

\* il dato si riferisce al servizio diurno



<b>Ufficio Informazioni</b> (linee-orari-tariffe)	Lungadige Galtarossa, 5	
	<b>tel. 045 8057 922</b>	www.atv.verona.it
	orario: da lunedì a venerdì 7.00 - 18.30 / sabato 7.00 - 13.30	
<b>Ufficio Relazioni con il Pubblico</b> (segnalazioni, reclami)	Lungadige Galtarossa, 5	
	<b>tel. 045 8057 922</b>	info@atv.verona.it
	orario: da lunedì a venerdì 8.00 - 18.00	
<b>Oggetti smarriti</b>	Viale della Stazione di Porta Vescovo, 11	
	<b>tel. 045 8057 881</b>	oggetti.smarriti@atv.verona.it
	orario: da lunedì a venerdì 8.00 - 13.00 / 13.30 - 15.00 sabato 8.00 - 13.30	
<b>Servizio noleggio</b>	Viale della Stazione di Porta Vescovo, 11	
	<b>tel. 045 8057 901</b>	noleggio@atv.verona.it
	orario: da lunedì a venerdì 8.30 - 16.30 / sabato 8.30 - 12.30	
<b>Centralino - Sede</b> (non per informazioni)	Lungadige Galtarossa, 5	
	<b>tel. 045 8057 811</b>	
	orario: da lunedì a venerdì 8.00 - 19.00	

## BIGLIETTERIE AZIENDALI

<b>Stazione di Verona Porta Nuova</b>	Piazzale XXV Aprile
	<b>tel. 045 8057 913</b>
<b>Ufficio abbonamenti</b> <b>Ufficio rivenditori</b>	Piazza Renato Simoni, 12
	<b>tel. 045 8871 184</b>
<b>Autostazione di Garda</b>	Corso Italia, 62
	<b>tel. 045 7255 833</b>
<b>Autostazione di Legnago</b>	Viale dei Tigli, 1/a
	<b>tel. 0442 20556</b>
<b>Autostazione di San Bonifacio</b>	Viale Ungaretti
	<b>tel. 045 8057 930</b>

# LA MISSIONE DI ATV

---

**ATV si propone di erogare il servizio di trasporto pubblico locale migliorando il soddisfacimento delle esigenze di mobilità delle persone, sul territorio della provincia di Verona e delle aree limitrofe, allo scopo di generare valore aggiunto per la comunità, nel rispetto dei “valori” e delle “politiche” definiti dai vertici aziendali.**

## I Valori

---

Questi i valori fondamentali per tutta l'Organizzazione ATV:

### CENTRALITÀ DELLA PERSONA

- In quanto cliente, ponendo attenzione alle sue istanze, alla sua sicurezza e coinvolgendolo tenendo in massimo conto segnalazioni e suggerimenti.
- In quanto dipendente, favorendone la crescita professionale, premiandone le capacità e agevolando la comunicazione interna.
- In quanto cittadino, offrendo servizi in modo continuativo e regolare, che rispettino le diverse esigenze di mobilità, ad un costo competitivo ed economicamente giustificato e nel maggior riguardo verso talune categorie di clienti più deboli (minori, anziani, diversamente abili e persone in situazioni di disagio sociale).

### SOSTENIBILITÀ

I servizi sono progettati, attuati e migliorati in un'ottica di salvaguardia ambientale e tendono al benessere della collettività ponendo particolare attenzione all'impiego di risorse non rinnovabili.

### COERENZA

Strategie, politiche e azioni sono conformi agli scopi istituzionali, ai principi affermati, ai valori condivisi.

### TRASPARENZA

La comunicazione con i clienti vuole essere completa, tempestiva ed efficace.

## EFFICIENZA

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

## UGUAGLIANZA

L'Azienda ed i propri collaboratori si impegnano a perseguire i valori enunciati nella costante applicazione di principi di rettitudine morale ed onestà e nel pieno rispetto della legge.



# DIRITTI E DOVERI

---

**Con questo "Regolamento" ATV vuole comunicare ai propri clienti le principali norme aziendali che riguardano l'utilizzo del mezzo pubblico in servizio di linea; le norme servono a garantire un accesso al servizio ed una effettuazione del viaggio più agevoli e sicuri.**

## ACCESSO AL VIAGGIO

- Alla fermata segnalare l'intenzione di salire a bordo per evitare inutili soste del bus.
- Prepararsi con il titolo di viaggio a portata di mano, la moneta o metodo di pagamento contactless per l'acquisto del biglietto a bordo.
- È obbligatorio salire dalla porta anteriore e validare il titolo di viaggio.
- Non è possibile salire fuori fermata o quando il veicolo è in movimento.

## COMPORAMENTO DURANTE IL VIAGGIO

- Non è possibile occupare più di un posto a sedere.
- Dopo la validazione procedere verso la parte posteriore del mezzo.
- Evitare di sostare in prossimità delle porte di discesa.
- Lasciare il posto agli anziani, donne in gravidanza e persone con disabilità.
- È vietato sporgersi dai finestrini e gettare oggetti dal mezzo.
- È vietato fumare a bordo dell'autobus (L. n. 3/2003).
- È parimenti vietato a bordo l'uso di sigarette elettroniche.
- Usare i dispositivi di emergenza solo in caso di grave necessità, per motivi di sicurezza.
- Non è consentito, senza autorizzazione, distribuire, affiggere o esporre oggetti o stampe o esercitare commercio anche a scopo reclamistico.
- Non si possono danneggiare, deteriorare o sporcare volontariamente gli autobus, le strutture aziendali o gli arredi: il trasgressore dovrà risarcire il danno (artt. 2043 e 2056 del Codice Civile) e pagare la sanzione (D.P.R. 753/80 e regolamenti aziendali) oltre a subire le pene previste dal codice penale.

- Si devono evitare comportamenti non conformi al decoro e rispettosi nei confronti degli altri o che possono creare pregiudizio alla regolarità ed alla sicurezza del servizio (D.P.R. 753/80).
- È vietato distrarre il conducente durante la guida, recando impedimento e ostacolo alle sue funzioni.
- Rivolgersi al conducente – solo quando il mezzo è fermo - per acquistare il biglietto o per chiedere informazioni inerenti il servizio.
- In caso di anomalie, segnalarle tempestivamente al conducente.
- È obbligatorio l'uso delle cinture di sicurezza – laddove presenti – solo su autobus che svolgono servizio extraurbano, commerciale e turistico; l'obbligo non è esteso al servizio urbano (art. 172 c.8 lett. g C.d.S).

## CONCLUSIONE DEL VIAGGIO

- Segnalare per tempo l'intenzione di scendere, utilizzando il pulsante di prenotazione della fermata.
- Servirsi delle porte centrali e/o posteriori di uscita come indicato dalla segnaletica.
- Non è consentito scendere fuori fermata.

## BAMBINI

- I bambini fino al compimento del 4° anno di età viaggiano gratuitamente.
- Per motivi di sicurezza, è concesso il trasporto gratuito di passeggini solo debitamente ripiegati. L'accompagnatore dovrà occupare un posto a sedere e tenere in braccio il bambino. È consentito il trasporto gratuito di passeggini aperti solo nello spazio riservato al trasporto delle persone con disabilità, se disponibile; nel qual caso i passeggini dovranno essere posizionati e messi in sicurezza con i relativi appositi sistemi di ritenuta previsti sugli autobus. Ha precedenza, in ogni caso, la persona con disabilità. Per i passeggini, salita e discesa dal bus si effettuano dalla porta centrale. L'accompagnatore del minore è unico ed esclusivo responsabile delle conseguenze derivanti dall'inosservanza delle indicazioni/prescrizioni di cui sopra.

## PERSONE CON DISABILITÀ

- Sugli autobus opportunamente attrezzati e riconoscibili da apposita segnalazione esterna è possibile salire con la carrozzina dalla porta centrale; il passeggero in carrozzina, se abbonato, non è tenuto a validare la tessera MoVer.

- Le persone non vedenti salgono e scendono dalla porta anteriore e se abbonate, non sono tenute a validare la tessera MoVer; i cani guida vengono trasportati gratuitamente.
- Il servizio di trasporto viene erogato nel rispetto del regolamento UE n. 181/2011. Per visionare il regolamento consultare il sito **[www.atv.verona.it/informazioniutili](http://www.atv.verona.it/informazioniutili)**.

## TRASPORTO ANIMALI

- Gli animali domestici di piccola taglia (compresi i cani di piccola taglia) viaggiano gratuitamente e devono essere tenuti in braccio o nel trasportino.
- Gli animali domestici di taglia medio-grande (compresi i cani di taglia medio-grande) viaggiano a pagamento, sempre provvisti di museruola e guinzaglio.
- Fanno eccezione i cani che accompagnano persone non vedenti o ipovedenti, i quali viaggiano gratuitamente e possono non essere muniti di museruola. Il cane dovrà indossare la museruola solo se esplicitamente richiesto dal conducente o dai passeggeri.
- In caso di notevole affollamento del mezzo, per motivi di sicurezza dei passeggeri, il personale aziendale e gli agenti della Forza Pubblica potranno non consentire il trasporto.
- Gli animali di qualsiasi taglia devono essere tenuti in modo da non arrecare disturbo agli altri passeggeri e non devono ingombrare i passaggi e le porte di salita e discesa dall'autobus. Se l'animale insudicia o deteriora la vettura o arreca danno alle persone o cose, il proprietario è tenuto al risarcimento del danno.

## TRASPORTO BAGAGLI E MEZZI DI MICROMOBILITÀ

- Ogni passeggero può portare con sé gratuitamente un bagaglio a mano di ingombro non superiore a cm. 55x40x20. I bagagli di dimensioni maggiori (valigie, sci, strumenti musicali) possono essere trasportati previo pagamento di apposita tariffa (rete urbana: biglietto ordinario tariffa urbana; rete extraurbana: tariffa 2 extraurbana).
- Non si possono trasportare oggetti ingombranti, con parti spigolose e contundenti che creino difficoltà di movimentazione e pregiudichino la sicurezza dei viaggiatori.
- È ammesso il trasporto di monopattini, elettrici e non, e di bici pieghevoli, purché questi siano caricati piegati e abbiano un ingombro comunque non superiore a cm 80x110x40, previo pagamento di apposita tariffa (rete urbana: biglietto ordinario

tariffa urbana; rete extraurbana: tariffa 2 extraurbana). Per la disciplina dettagliata del trasporto delle bici pieghevoli e monopattini si rimanda al sito aziendale **[www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it)**.

- 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.
- I bagagli trasportati non devono contenere materiali od oggetti pericolosi, infiammabili, esplosivi, maleodoranti, che possano in qualche modo creare problemi agli altri passeggeri.
- Non possono essere trasportate armi, sostanze corrosive o cose ad esse assimilate (art. 585 C.P.).
- I bagagli non sono mai presi in consegna da ATV, che risponderà della perdita o avaria dei bagagli solo in caso di accertata colpa grave.

## DOCUMENTI DI VIAGGIO E LORO UTILIZZO

- Il biglietto è acquistabile: presso le biglietterie aziendali, le rivendite o le emittitrici automatiche a terra; digitalmente tramite la App Ticket Bus Verona; a bordo con carta bancaria e prepagata Europay, Mastercard, Visa (con sovrapprezzo), direttamente dal Conducente (con sovrapprezzo). Il Conducente accetta monete o banconote da 5 o 10 €.
- Ad ogni salita a bordo, e comunque prima della fermata successiva, è fatto obbligo di validare il titolo di viaggio (biglietto o Mover Card) o passare nuovamente la carta bancaria. Gli abbonamenti digitali non vanno validati.
- Il biglietto non validato equivale a mancanza di titolo di viaggio
- Il titolo di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile, non deve essere manomesso, pena sanzione.
- In caso di guasto della macchina validatrice, rivolgersi sempre al conducente; in tal caso il cliente in possesso di titolo di viaggio cartaceo deve apporre a penna data/ora.

## VERIFICA E SANZIONI

- I titoli di viaggio devono essere esibiti su richiesta del personale di guida e di controllo; in caso di acquisto a bordo con carta bancaria, il viaggiatore deve esibire la carta o comunicare le ultime 4 cifre della stessa. In caso di irregolarità i passeggeri sono tenuti ad esibire i documenti di identificazione.
- I viaggiatori che non validano il titolo di viaggio (biglietto e Mover Card) ad ogni salita sul bus, sono passibili di sanzione.
- I viaggiatori che dichiarano di aver dimenticato l'abbonamento valido sono tenuti ad esibirlo entro 15 giorni presso le biglietterie aziendali.
- I viaggiatori sprovvisti di regolare documento di viaggio sono tenuti al pagamento della sanzione amministrativa. Tale sanzione, irrogata nella misura minima, varia da € 50,00 (pagamento immediato o entro 5 giorni) ad € 100,00 (pagamento oltre i 5 giorni ed entro i 60), maggiorati della tariffa urbana vigente o di quella extraurbana, oltre a spese di procedimento e di notifica, quando dovute (L.R. Veneto n. 29/2019).
- Le sanzioni amministrative a carico di minorenni vanno notificate a chi ne esercita la potestà genitoriale o la tutela legale. Per maggior dettaglio sulle sanzioni consultare **[www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it)**.

Per ogni ulteriore informazione sul Regolamento di bordo e sul servizio consultare **[www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it)**.



# BIGLIETTI E ABBONAMENTI SERVIZIO URBANO VERONA

## BIGLIETTI:

TIPO	DESCRIZIONE TITOLO
URBANO VERONA 90'	biglietto ordinario urbano valido 90 minuti
CARNET 10 CORSE URBANO VERONA	tessera da 10 biglietti ordinari urbani da 90 minuti
BIGLIETTO GIORNALIERO URBANO	biglietto giornaliero urbano (valido 24 ore) per un numero illimitato di corse nel giorno di convalida; può essere utilizzato da un adulto e un minore di 14 anni che viaggiano insieme
BIGLIETTO ACQUISTATO CON CARTA DI CREDITO	biglietto valido 90 minuti; acquisto con sovrapprezzo
BIGLIETTO ACQUISTATO DAL CONDUCENTE	biglietto valido 90 minuti; acquisto con sovrapprezzo

## PRINCIPALI ABBONAMENTI URBANI:

TIPO	DESCRIZIONE TITOLO
CITY MOVER	mensile o plurimensile valido intera rete urbana ferial e festivo
CITY MOVER RIDOTTO	mensile o annuale valido intera rete urbana ferial e festivo; studenti minori di 26 anni e over 70
ORDINARIO IMPERSONALE URBANO	mensile o plurimensile intera rete urbana ferial e festivo; può essere utilizzato da viaggiatori diversi (non contemporaneamente)
CITY MOVER RIDOTTO 2° E 3° FIGLIO	solo annuale, per studenti, con età inferiore ai 26 anni, secondo, terzo figlio e successivi del medesimo nucleo familiare (è possibile l'acquisto a rate)

## APP TICKET BUS VERONA

È possibile acquistare i biglietti del bus direttamente da smartphone attraverso l'APP "Ticket Bus Verona"; i biglietti vanno convalidati al momento della salita a bordo inquadrando l'apposito codice QR posizionato agli ingressi di ogni autobus.

# BIGLIETTI E ABBONAMENTI SERVIZIO EXTRAURBANO

## BIGLIETTI ORDINARI:

Sistema tariffario integrato: se il viaggio prevede partenza o arrivo a Verona o a Legnago, il biglietto extraurbano oltre a consentire la singola corsa sugli autobus extraurbani, dà diritto a viaggiare anche sulle linee urbane (a partire dalla tariffa 2), entro il termine di validità temporale indicato sul biglietto (a partire dalla prima convalida).

Si ricorda che i biglietti extraurbani sono validi su singola tratta. Una volta saliti a bordo e obliterato il biglietto, in ambito extraurbano, non è possibile interrompere e riprendere il viaggio con lo stesso titolo ad eccezione delle coincidenze programmate.

TIPO	DESCRIZIONE TITOLO
LINEA REGIONE VENETO	biglietto valido su tutte le linee ATV extraurbane nella Regione Veneto; in ambito extraurbano vale come corsa singola, se il proprio viaggio prevede partenza o arrivo in Verona o Legnago è utilizzabile anche sulle linee urbane entro un tempo di validità predefinito
CARNET 10 CORSE	carnet da 10 biglietti per tratte tariffarie
AEROPORTO	Airlink linea 199 Stazione FS di Verona Porta Nuova - Aeroporto Valerio Catullo
SANTUARIO	linea 499 Spiazzi - Santuario Madonna della Corona
URBANO LEGNAGO	linee urbane del Comune di Legnago/Scipione
GIORNALIERO	valido 24, 72 o 168 ore dalla data di validazione su tutta la rete urbana ed extraurbana, Bus Walk&Bike
3 GIORNI	Lago di Garda, linea 499 Spiazzi-Santuario Madonna della Corona, Airlink linea 199, sovrapprezzo bagaglio/
SETTIMANALE	bike

I biglietti ordinari Regione Veneto sono acquistabili anche a bordo con sovrapprezzo (vedi pag. 16).

## BIGLIETTI STAGIONALI:

TIPO	DESCRIZIONE TITOLO
TURISTICO	servizio Post-Opera – Lago di Garda
	linea Riva del Garda – Venezia

## PRINCIPALI ABBONAMENTI EXTRAURBANI:

TIPO	DESCRIZIONE TITOLO
EXTRA MOVER	mensile o plurimensile valido per il percorso indicato sull'abbonamento, feriale e festivo
EXTRA MOVER RIDOTTO	mensile o annuale valido per il percorso indicato sull'abbonamento, feriale e festivo, per studenti minori di 26 anni e over 70
EXTRA MOVER RIDOTTO 2° E 3° FIGLIO	solo annuale, per studenti, con età inferiore ai 26 anni, secondo, terzo figlio e successivi del medesimo nucleo familiare (è possibile l'acquisto a rate)
EXTRA VERONA	mensile o plurimensile valido per linee extraurbane con partenza o destinazione "Verona", feriale e festivo, consente anche l'utilizzo dell'intera rete urbana di Verona
EXTRA VERONA RIDOTTO	mensile o annuale valido per linee extraurbane con partenza o destinazione "Verona", feriale e festivo, per studenti minori di 26 anni e over 70, consente anche l'utilizzo dell'intera rete urbana di Verona

ATTENZIONE: tutti gli abbonamenti extraurbani sono considerati multivia. Per raggiungere la propria destinazione ci si può avvalere di tutte le autolinee in transito sulla tratta indicata sull'abbonamento acquistato.

URBANO Legnago	mensile per studenti e over 70 per i servizi urbani del Comune di Legnago e frazioni
URBANO ORDINARIO Legnago	mensile per i servizi urbani del Comune di Legnago e frazioni
AIRLINK – LINEA 199	mensile o annuale, feriale e festivo Stazione FS di Verona Porta Nuova - Aeroporto Valerio Catullo

Sono previsti inoltre sconti per abbonamenti plurimensili (trimestrali, semestrali o annuali).

# RETE DI VENDITA (URBANA ED EXTRAURBANA)

**Una rete di vendita capillare sul territorio agevola il cliente nell'uso del servizio di trasporto.**

I biglietti si possono acquistare nelle nostre biglietterie aziendali:

- **Verona – Piazzale XXV Aprile;**
- **Verona – Piazza Renato Simoni;**
- **Legnago – Viale dei Tigli, 1/a;**
- **San Bonifacio – Via Ungaretti;**
- **Garda – C.so Italia, 62.**

## ACCESSO ALLE BIGLIETTERIE

**Per gli orari e le modalità di accesso consultare il sito [www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it)**

## MOVER POINT

Sono attivi n. 63 "**MoVer** Point" tra città e Provincia per il rinnovo degli abbonamenti mensili e plurimensili direttamente sulla propria **MoVer** Card; consultando il sito **[www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it)** è possibile visualizzare dove sono localizzati.

In aggiunta alle biglietterie aziendali, la rete è servita da oltre 600 rivendite distribuite nel Comune di Verona e in tutti i Comuni raggiunti da ATV. L'elenco è consultabile su **[www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it)**.

Il biglietto può essere acquistato anche a bordo dei bus:

- autobus del servizio urbano: con carta di credito o dal conducente (€ 2,00 biglietto urbano) e tariffe dei prolungamenti delle linee urbane al di fuori del Comune di Verona con sovrapprezzo
- autobus del servizio extraurbano: con carta di credito (€ 3,70 tariffe 1-8 e € 7,00 linea 199 Verona Airlink) o dal conducente con le seguenti maggiorazioni
  - € 0,60 extraurbano tariffa 1
  - € 0,50 extraurbano tariffe dalla 2 alla 8
  - € 0,80 urbano Legnago

La mancata convalida a causa di un guasto o di un cattivo funzionamento della validatrice deve essere tempestivamente comunicata al conducente.

## VERIFICA TITOLI DI VIAGGIO

- **Il biglietto non è cedibile e va mostrato, ad ogni richiesta, al personale di controlleria che ne verifica la validità.**
- **per il biglietto acquistato con Carta di credito l'utente fornisce al personale di controlleria le ultime 4 cifre della Carta di credito.**

**RICORDA:** anche l'abbonamento con MoVer CARD deve essere sempre validato ad ogni viaggio.

## Attenzione!

Sui prolungamenti extraurbani delle linee urbane 11, 20, 21, 22, 24, 41, 52, 53, 61, 92, 93 sono in vigore le tariffe extraurbane. I biglietti si possono acquistare a bordo degli autobus attraverso le emettitrici adibite all'emissione di biglietti con tariffe extraurbane.

L'attività di controllo viene svolta dal personale ATV e dal personale di una società privata di vigilanza, una collaborazione che accresce la sicurezza dei controllori e dei clienti.

Il personale di controlleria è dotato di cartellino identificativo. I passeggeri non paganti nel 2024 sono stati il 5,6% nell'urbano e il 4,8% nell'extraurbano.



# COME ABBONARSI AL NOSTRO SERVIZIO

---

Consigliamo l'abbonamento ai clienti che utilizzano l'autobus in modo sistematico.

Le varie tipologie di abbonamento mirano appunto a soddisfare le diverse esigenze di spostamento dei nostri clienti. Per abbonarsi è necessario ottenere la tessera di riconoscimento.

## PER ABBONARSI

Recarsi agli uffici ATV (P.zza R. Simoni, Piazzale XXV Aprile Stazione Porta Nuova, autostazioni di Garda, Legnago e S. Bonifacio) e portare con sé:

- **Foto tessera recente;**
- **Codice Fiscale;**
- **Documento di Identità.**

**Se l'abbonato è minorenni il documento di identità deve essere quello di chi esercita la patria potestà mentre il codice fiscale deve essere dell'abbonato.**

All'ufficio è necessario compilare il modulo preposto e, oltre ai dati personali, si dovrà indicare quale tipologia di abbonamento si intende sottoscrivere.

Verrà rilasciata la tessera contact-less **MoVer** CARD (sia per l'abbonato urbano che per quello extraurbano).

Il costo della tessera **MoVer** è di 3,00 € e vale 5 anni dalla data di emissione.

- In caso di duplicato per smarrimento e/o furto, il costo della tessera è di 3,00 €.

## TAGLIANDO DI VALIDITÀ

Portare sempre con sé il tagliando cartaceo che dimostra l'avvenuto pagamento e assolve la funzione di scontrino fiscale e conservarlo ai fini della eventuale detraibilità fiscale prevista dalla Legge. Per usufruire della detraibilità fiscale, è necessario che il pagamento avvenga attraverso strumenti elettronici (Bancomat o Carta di Credito).

La tratta extraurbana autorizzata deve essere riportata sul tagliando di abbonamento di validità.

## RINNOVO DELL'ABBONAMENTO

Il rinnovo dell'abbonamento viene fatto previa esibizione della tessera di riconoscimento.

È possibile effettuare il rinnovo online, presso le biglietterie aziendali, nelle rivendite attrezzate come **MoVer** Point.

## EMISSIONE TESSERE E RINNOVO TITOLI DI VIAGGIO ON LINE

Dal nostro sito **www.atv.verona.it** è possibile sottoscrivere la tessera **MoVer** Card e rinnovare i titoli urbani, extraurbani collegandosi all'apposita sezione dedicata. In questo caso è possibile richiedere gratuitamente la digitalizzazione della tessera all'interno del proprio account Ticket Bus Verona.

Tramite e-mail verrà confermata al cliente l'avvenuta ricarica.

## COSA FARE IN CASO DI SMARRIMENTO O FURTO DELLE TESSERE

Si rilascia il duplicato solo in caso di smarrimento e furto delle tessere rilasciate dalle biglietterie aziendali. Solo le biglietterie aziendali sono autorizzate a rilasciare il duplicato.

## RICHIESTA DI RIMBORSO DELL'ABBONAMENTO

Possono essere prese in considerazione richieste di rimborso di abbonamenti plurimensili solo per i mesi interi non utilizzati, con preventiva consegna alle biglietterie aziendali del titolo originale.

# ABBONAMENTI E TARIFFE PARTICOLARI

---

## ABBONAMENTI AGEVOLATI

Sono gli abbonamenti concessi ad alcune categorie di clienti in base alle disposizioni della Regione Veneto (l.r. 19/96) che ne prevedono il rilascio a tariffe ridotte dell'80% o del 95% rispetto a quelle ordinarie.

La richiesta va inoltrata al proprio comune di residenza; per il rilascio degli abbonamenti bisogna rivolgersi presso le biglietterie aziendali. Per maggiori informazioni relativamente alle agevolazioni del Comune di Verona o di altri Comuni rivolgersi alle biglietterie aziendali.

## SCONTI PER LE FAMIGLIE CON PIÙ FIGLI ABBONATI

Abbonamento annuale City **MoVer**, Extra **MoVer** ed Extra Verona ridotto per i secondi figli: sconto del 15% rispetto al costo dell'abbonamento annuale ridotto; 3° figlio e successivi sconto del 30% rispetto al costo dell'abbonamento annuale ridotto con possibilità di acquisto a rate.

# IN CASO DI MANCANZA DEL TITOLO DI VIAGGIO

---

La violazione degli obblighi indicati all'art. 37, comma 1 L.R. n. 25/1998 e successive modificazioni comporta la sanzione amministrativa da 40 a 150 volte la tariffa ordinaria, oltre al pagamento della tariffa del biglietto ed eventuali accessori di legge. Il pagamento della sanzione può essere effettuato in misura prefissata nei seguenti casi:

## MINORENNI / INCAPACI:

- a) Abbonamento nominativo dimenticato: presentazione dell'abbonamento (Tesserina + tagliando) entro 15 giorni dalla data di notifica del verbale presso gli uffici di ATV in Verona, Piazza R. Simoni n. 12 o Piazzale XXV Aprile – Garda, Corso Italia n. 62 – Legnago, Via dei Tigli n. 1 o invio della fotocopia tramite fax

(045 8057800) o via mail all'indirizzo **atv@atv.verona.it** o via pec all'indirizzo **protocollo.atv@pec.it**, purché l'abbonamento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della violazione (art. 37, comma 4 L.R. n. 25/1998);

- b) pagamento entro 5 giorni dalla data di notifica del verbale: sanzione nella misura minima pari a € 50,00 (art. 39 L.R. n. 25/1998), oltre al pagamento della tariffa del biglietto e delle eventuali spese di notifica;
- c) pagamento dopo 5 giorni (15 giorni per abbonamento dimenticato) ed entro 60 giorni dalla data di notifica del verbale: sanzione nella misura ridotta pari a € 100,000 (art. 39 L.R. n. 25/1998 e art. 16 L. n. 689/1981), oltre al pagamento della tariffa del biglietto, delle spese di procedimento pari a € 7,00 e delle eventuali spese di notifica pari a € 9,50.

### MAGGIORENNI:

- d) Abbonamento nominativo dimenticato: presentazione dell'abbonamento (Tessera + tagliando) entro 15 giorni dalla data di notifica del verbale presso gli uffici di ATV in Verona, Piazza R. Simoni n. 12 o Piazzale XXV Aprile – Garda, Corso Italia n. 62 – Legnago, Via dei Tigli n. 1 o invio della fotocopia tramite fax (045 8057800) o via mail all'indirizzo **atv@atv.verona.it** o via pec all'indirizzo **protocollo.atv@pec.it**, purché l'abbonamento non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della violazione (art. 37, comma 4 L.R. n. 25/1998);
- e) pagamento nelle mani dell'agente accertatore all'atto della contestazione ovvero entro i successivi 5 giorni: sanzione nella misura minima pari a € 50,00 oltre al pagamento della tariffa del biglietto (art. 39 L.R. n. 25/1998);
- f) pagamento dopo 5 giorni (15 giorni per abbonamento dimenticato) ed entro 60 giorni dalla contestazione: sanzione nella misura ridotta pari a € 100,000 (art. 39 L.R. n. 25/1998 e art. 16 L. n. 689/1981), oltre al pagamento della tariffa del biglietto e delle spese di procedimento pari a € 7,00.



## COME PAGARE LA SANZIONE

I pagamenti di cui sopra possono essere effettuati:

### DIRETTAMENTE ALL'AGENTE ACCERTATORE

Tramite POS e/o carta bancaria o in contanti.

### PRESSO GLI UFFICI DI ATV

**Verona:** Piazza R. Simoni n. 12 o Piazzale XXV Aprile (Stazione Porta Nuova).

**Garda:** Corso Italia 62. **Legnago:** via dei Tigli 1.

### SITO WEB

Dal sito web: **[www.atv.verona.it/sanzioni](http://www.atv.verona.it/sanzioni)** tramite Carta di credito o su circuito "PagoPA".

## RICORSO AVVERSO LA SANZIONE

Ai sensi dell'art. 18 L. n. 689/1981, entro il termine di trenta giorni dalla data della contestazione o di notificazione della violazione, gli interessati possono far pervenire all'autorità competente (Sindaco del Comune territorialmente competente per i servizi urbani – via posta ordinaria o via pec all'indirizzo **[polizia.municipale@pec.comune.verona.it](mailto:polizia.municipale@pec.comune.verona.it)** o Provincia di Verona – Servizio trasporti per i servizi extraurbani – via posta ordinaria o via pec all'indirizzo **[provincia.verona@cert.ip-veneto.net](mailto:provincia.verona@cert.ip-veneto.net)**) scritti e documenti in carta libera e possono chiedere di essere sentiti.

## AVVERTENZE

Qualora il pagamento non venisse effettuato nel termine di sessanta giorni, il presente verbale sarà trasmesso all'autorità competente per la procedura di riscossione delle somme dovute, maggiorate delle spese di riscossione previste dalla normativa vigente.

# IL DIALOGO TRA AZIENDA E CLIENTI

---

## LE INFORMAZIONI

Per offrire un'informazione esauriente sul proprio servizio, ATV pubblica due volte l'anno l'orario generale (invernale ed estivo) oltre ai depliant illustrativi di linee speciali e turistiche. Gli orari di transito sono consultabili inquadrando il QR code presente alle fermate.

Inoltre, gli orari si possono consultare su:

- sito internet **[www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it)** dove sono pubblicate anche le ultime novità di interesse per il cliente o inviando una mail a **[info@atv.verona.it](mailto:info@atv.verona.it)**
- Google Maps che consente sia l'elaborazione di un percorso che la visualizzazione degli orari di una linea ad una determinata fermata
- libretti orari urbano, extraurbano, pubblicati due volte l'anno (invernali ed estivi).
- app Ticket Bus Verona

Inoltre attraverso il sito e i social media (Facebook, Telegram, Instagram e TikTok) ATV comunica cambi orari, news, deviazioni, promozioni, campagne informative e servizi vari.

Informazioni sul servizio si possono ottenere rivolgendosi:

- agli sportelli delle biglietterie in Piazzale XXV Aprile – Stazione Porta Nuova e Piazza Simoni, e agli altri recapiti indicati a pag. 5
- Inviando una mail a **[info@atv.verona.it](mailto:info@atv.verona.it)**

## OGGETTI SMARRITI

Il viaggiatore che ritiene di aver smarrito un oggetto può rivolgersi all'Ufficio oggetti smarriti presso il Deposito di Verona Porta Vescovo, Viale Stazione 11 – 37133 Verona, tel. 045 8057881 aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 15.00, il sabato dalle 8.00 alle 13.30. Gli oggetti smarriti vengono custoditi presso questo Ufficio per 15 giorni, ad eccezione dei beni deperibili, quindi vengono consegnati all'Ufficio oggetti smarriti del Comune di Verona, via Campo Marzo 8 (orari: lunedì, mercoledì, venerdì, dalle 9 alle 12. telefono 045 8079341).

Ove possibile, il proprietario viene avisato del ritrovamento.

Nel corso del 2024 sono stati rinvenuti 1834 oggetti smarriti, di cui 842 consegnati al legittimo proprietario, 992 consegnati al Comune di Verona.

## RECLAMI E SUGGERIMENTI

I reclami o i suggerimenti possono essere inoltrati per iscritto, telefonicamente o tramite posta elettronica all'Ufficio relazioni con il pubblico (Lungadige Galtarossa, 5 - 37133 Verona - Tel. 045 8057922 - **www.atv.verona.it** click su "parla con noi") in funzione dal lunedì al venerdì 7.00-18.30, sabato 7.00-13.30, che si occupa di raccogliere le segnalazioni, inserendole in una apposita banca dati.

I reclami vengono inoltrati alla Direzione aziendale con l'istruttoria dei responsabili delle unità operative, ed entro 30 giorni viene fornita risposta motivata all'utente.

Se necessario vengono effettuati degli incontri diretti con gli utenti per approfondimenti e chiarimenti sul problema in questione.

È stato predisposto un apposito modulo prestampato, di facile compilazione, per semplificare la comunicazione dei reclami e la loro registrazione. Il modulo è pre-affrancato e può essere spedito comodamente per posta. In alternativa può essere consegnato presso le biglietterie aziendali.

Nel corso del 2024 l'Azienda ha ricevuto 6,9 reclami ogni 100.000 passeggeri.



## AVVISI, COMUNICAZIONE CON L'UTENZA, INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

Gli orari esposti al pubblico e quelli indicati nelle pubblicazioni ATV possono essere variati senza alcun preavviso qualora subentrino cause di forza maggiore.

L'utenza sarà informata, con preavviso di 5 giorni, su interruzioni del servizio dovute a scioperi.

Le coincidenze fra gli autobus sono quelle espressamente segnalate sull'orario. In caso di ritardi, l'autista è tenuto ad attendere fino a un tempo massimo di 10 minuti. È fatto obbligo di effettuare la coincidenza nel caso in cui la corsa sia l'ultima della giornata per un determinato percorso, o quando si tratta di corsa scolastica.

L'Azienda non risponde delle mancate coincidenze, dovute a cause di forza maggiore, rispetto all'orario esposto.

In caso di mancata coincidenza per cause dovute a responsabilità aziendale, l'ATV garantirà la prosecuzione del viaggio per altra via per consentire ai passeggeri di giungere a destinazione con il minor ritardo possibile, e ciò senza pagamento di alcuna differenza di prezzo per il maggior percorso effettuato.

## SERVIZI SCOLASTICI

I servizi scolastici sono erogati in funzione del calendario scolastico della Regione Veneto. Nelle giornate di festività scolastica i servizi non sono garantiti.



# RESPONSABILITÀ E DISSERVIZI

## RESPONSABILITÀ

Oltre a fornire tutte le informazioni necessarie riguardanti le polizze di assicurazione esistenti a copertura del trasporto di persone e bagagli, l'Azienda risponde nei confronti della propria clientela dei danni derivanti dal mancato rispetto dei livelli di servizio ("standard di qualità") indicati nelle Schede Modali illustrate a pag.32, nel caso in cui l'inadempienza sia dovuta a sua colpa grave.

Questa responsabilità di natura contrattuale vale esclusivamente nei confronti dell'utente in grado di dimostrare l'esistenza di un rapporto contrattuale con l'ATV mediante l'esibizione di un idoneo e valido titolo di viaggio. Per quanti ne siano sprovvisti, l'Azienda risponde esclusivamente a titolo di responsabilità extracontrattuale (art. 2043 del Codice Civile). L'ammontare dei danni subiti dovrà quindi essere dimostrato dall'utente, così come dovrà essere dimostrato anche il legame causale tra l'inadempienza agli standard di servizio dell'Azienda e il pregiudizio subito.

Se il viaggiatore subisce il danno a bordo dell'autobus deve darne immediata comunicazione all'autista. La denuncia del danno o delle difformità del servizio dovrà inoltre essere immediatamente comunicata per iscritto all'ATV.

In caso di sinistro, se un passeggero o un terzo (sia esso ciclista, pedone, ecc.) ritiene di aver subito un danno da ATV, dovrà indirizzare la richiesta di risarcimento RCA direttamente alla sede di ATV. In caso di automobilista, questi dovrà rivolgersi direttamente alla propria Compagnia di assicurazione.

Ogni denuncia deve essere corredata dai documenti che possono giustificarla e dalla copia del titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) oltre agli estremi completi della corsa, linea e luogo in cui si è verificato il fatto, fermata di salita e destinazione del viaggiatore. Tali documenti possono essere presentati in copia nel più breve tempo possibile.

## INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PER GUASTO DEL MEZZO

Qualora vi sia interruzione del servizio per un guasto del mezzo, l'ATV si impegna a ripristinarlo nel seguente modo:

- servizio extraurbano in un tempo pari a quello fissato per la percorrenza della linea;
- servizio urbano con una corsa sostitutiva entro 30 minuti.

Le deviazioni temporanee e provvisorie di percorso di una determinata linea, dovuta a provvedimenti delle Autorità competenti in materia, non daranno luogo a variazioni tariffarie.

## I RIMBORSI

È prevista una forma di rimborso, nei casi in cui per colpa grave dell'Azienda il servizio:

1. sia stato sospeso senza una preventiva informazione all'utenza mediante giornali o avvisi presso le sedi principali dell'Azienda;
2. a causa di guasti al mezzo il servizio non sia stato ripristinato entro 30 minuti (servizio urbano) o l'Azienda non abbia garantito il proseguimento del viaggio fino alla destinazione pagata entro un tempo pari al tempo di percorrenza della linea (servizio extraurbano);
3. abbia provocato grave e palese danno al cliente per ritardo imputabile ad inefficienze aziendali;
4. nei servizi in cui i passeggeri siano provvisti di bagagli, i medesimi non sono mai presi in consegna da ATV, anche qualora il loro trasporto richieda il pagamento di una tariffa aggiuntiva; ATV risponderà della perdita o avaria dei bagagli solo in caso di accertata colpa grave.

In questi casi elencati l'entità dei rimborsi sarà pari a 3 biglietti ordinari per il servizio urbano e a 3 biglietti, per la tratta acquistata, sul servizio extraurbano.

## IN CASO DI RINUNCIA AL VIAGGIO SULLE LINEE STAGIONALI

Per le linee stagionali, il passeggero che, già in possesso del biglietto, rinunci al viaggio, potrà richiedere il rimborso inoltrando domanda alla direzione ATV.

L'importo rimborsato sarà ridotto del 20% sull'importo pagato se la richiesta precede di oltre due giorni la data di partenza; del 50% sull'importo pagato se la richiesta è presentata nei due giorni precedenti la partenza.

La richiesta di rimborso presentata nello stesso giorno della data di partenza o successivamente alla stessa, non dà diritto ad alcun rimborso.

## NORMATIVA

Il Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, stabilisce i diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 169 del 4 novembre 2014 (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.

# ATV E LA SOSTENIBILITÀ

---

Dal 2018, anche grazie alle politiche gestionali di FNM Group Spa, ATV ha intrapreso il percorso di sostenibilità finalizzato a rendere il trasporto pubblico più performante, oltre che dal punto di vista della qualità del servizio per il cliente, anche da quello della ricaduta ambientale e sociale sul territorio in cui ATV opera. Un impegno che passa attraverso il miglioramento di aspetti quali il contenimento delle emissioni inquinanti e sonore, il risparmio energetico, l'efficientamento della manutenzione, ma anche attraverso il sostegno a realtà culturali del territorio, all'associazionismo, all'educazione, al mondo dello sport e iniziative a sostegno della formazione dei dipendenti.

In linea quindi con le politiche di sostenibilità, ATV è costantemente impegnata per contenere il più possibile l'impatto della propria attività sull'ambiente adottando le migliori tecnologie in grado di limitare le emissioni inquinanti nell'atmosfera.

Questo impegno si concretizza nel costante processo di rinnovo del parco autobus: nel 2024 il piano di acquisizione ha aumentato la flotta con 15 nuovi autobus di cui 13 urbani elettrici e 2 extraurbani autosnodati diesel Euro 6. Nel 2025 è prevista l'acquisizione di ulteriori 44 mezzi: 23 urbani elettrici e 41 extraurbani.



Più in generale ATV ha improntato la propria politica ambientale individuando alcune linee guida che riguardano tutti i settori di attività:

- creazione di un Sistema di Gestione Ambientale quale strumento di contenimento e controllo degli aspetti ambientali più significativi come emissioni in atmosfera, rumorosità, consumo di materiali, utilizzo delle risorse energetiche, scarichi nelle acque e nel suolo, produzione di rifiuti, contenimento del traffico veicolare, rispetto paesaggistico
- definizione di obiettivi ambientali specifici per ciascun livello e funzione dell'Organizzazione
- continua ricerca, implementazione e sviluppo, in accordo anche con fornitori, committenti ed altre parti interessate, di obiettivi reali e comuni relativi alla diminuzione dell'impatto ambientale di tutte le attività, prodotti e servizi
- prevenzione e conseguente contenimento progressivo di tutti i fenomeni aziendali che provocano, direttamente o indirettamente, impatto ambientale e consumo di materiali ed energia
- collaborazione con gli Organismi Istituzionali per contribuire allo "sviluppo sostenibile" del territorio.



# ATV E LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

ATV è impegnata nel miglioramento continuo del servizio fornito alla propria clientela ed a questo scopo ha acquisito e mantiene attive le seguenti certificazioni:



**ISO 9001 - QUALITÀ** - per dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità servizi che soddisfino le aspettative dei clienti accrescendone la soddisfazione



**ISO 45001 – SICUREZZA SUL LAVORO** - per dimostrare il proprio impegno al miglioramento delle condizioni di Salute e Sicurezza dei lavoratori



**ISO 39001 – SICUREZZA STRADALE** - per dimostrare il proprio impegno alla riduzione di morti e feriti gravi in incidenti stradali sui quali essa può intervenire



**ISO 27001 – SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI** - a garanzia della riservatezza, integrità e disponibilità dei dati trattati da ATV



**ISO 14001 - AMBIENTE** - per dimostrare il proprio impegno alla tutela ed alla salvaguardia dell'ambiente.



**ISO 37001:2016 - ANTICORRUZIONE** - Garantire una cultura di integrità, trasparenza e conformità che supporti l'organizzazione nella lotta alla corruzione.

Le certificazioni rappresentano l'assicurazione fornita alle parti interessate da parte di un soggetto terzo, che l'Azienda opera nella direzione degli obiettivi e degli impegni prefissati.

## LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Ogni anno ATV effettua la rilevazione sulla soddisfazione della clientela. Questi i criteri seguiti per l'indagine 2024:

- periodo di svolgimento, marzo 2025;
- 1600 interviste effettuate sulle linee urbane e su un campione di significative linee extraurbane appositamente selezionate e distribuite sul territorio;
- le interviste si sono svolte sugli autobus e alle fermate;
- la ricerca è stata impostata associando modalità di rilevazione tradizionali (domande strutturate, semistrutturate e aperte) e metodologie che consentono all'intervistato di esprimere la sua opinione su determinate aree tematiche, recependo tutti i contenuti spontaneamente forniti.

ASPETTI DEL SERVIZIO	VOTO MEDIO URBANO		VOTO MEDIO EXTRAURBANO	
	2024	2023	2024	2023
Rispetto delle corse e delle fermate	7,00	7,46	7,18	7,73
Comodità di interscambio o coincidenze	7,55	7,33	7,42	7,10
Funzionamento dei mezzi e degli strumenti di bordo	6,79	7,40	7,06	7,63
Funzionamento delle strutture a terra (display)	7,15	7,08	7,33	6,92
Comfort sul mezzo (accesso - comodità - aria cond.)	7,04	7,14	7,37	6,70
Pulizia dei mezzi	6,79	7,12	7,03	7,07
Pulizia delle infrastrutture	6,78	7,01	6,36	6,67
Sicurezza rispetto a furti, borseggi o molestie	7,78	7,57	7,55	7,70
Diffusione e chiarezza delle informazioni	6,51	7,18	6,59	7,00
Possibilità di reperimento di biglietti / abbonamenti	7,97	7,87	8,14	7,90
Cortesia, educazione ed aspetto del personale	7,85	7,54	7,91	7,53
Impegno nel rispetto dell'ambiente	7,37	7,33	7,37	7,34

## LE SCHEDE MODALI: CONOSCERE PER MIGLIORARE

Queste schede individuano una serie di parametri (fattori di qualità) espressi da alcuni indicatori, che offrono una panoramica del livello di servizio promesso dall'Azienda.

I risultati che emergono dall'utilizzo di questo metodo, vengono pubblicati annualmente per rendere possibile a tutti la verifica qualitativa del servizio prestato dall'Azienda.

Ecco, riassunti nelle schede che seguono, gli aspetti principali, tenuti sotto costante controllo:

FATTORE DI QUALITÀ	unità di misura	obiettivo 2024	confronto obiettivo / risultato	obiettivo 2025
--------------------	-----------------	----------------	---------------------------------	----------------

### SICUREZZA DEL VIAGGIO

Incidentalità passiva	<i>n. sinistri/buskm*1 mil. Km</i>	<b>14,8</b>	☹️	<b>14,8</b>
Condotta di guida	<i>punteggio scala 1-10</i>	<b>7</b>	😊	<b>7</b>
Incidentalità passiva	<i>n. sinistri/buskm*1 mil. Km</i>	<b>10</b>	😊	<b>10</b>
Condotta di guida	<i>punteggio scala 1-10</i>	<b>7,6</b>	😊	<b>7,6</b>

### SICUREZZA PERSONALE

Percezione sicurezza	<i>punteggio scala 1-10</i>	<b>7</b>	😊	<b>7</b>
Percezione sicurezza	<i>punteggio scala 1-10</i>	<b>7</b>	😊	<b>7</b>

### REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ

Rispetto delle corse e delle fermate	<i>punteggio scala 1-10</i>	<b>7,5</b>	☹️	<b>7,5</b>
Percezione puntualità	<i>punteggio scala 1-10</i>	<b>7</b>	😊	<b>7</b>
Percentuale di linee controllate	<i>% linee su totale</i>	<b>100%</b>	😊	<b>100%</b>
Rispetto delle corse e delle fermate	<i>punteggio scala 1-10</i>	<b>8</b>	☹️	<b>8</b>
Percezione puntualità	<i>punteggio scala 1-10</i>	<b>7</b>	😊	<b>7</b>
Percentuale di linee controllate	<i>% linee su totale</i>	<b>100%</b>	😊	<b>100%</b>

<span style="background-color: #e0f0e0; border: 1px solid #0070c0; display: inline-block; width: 20px; height: 10px;"></span> Servizio Urbano
<span style="background-color: #d0e0f0; border: 1px solid #0070c0; display: inline-block; width: 20px; height: 10px;"></span> Servizio Extraurbano
<span style="background-color: #e0e0e0; border: 1px solid #0070c0; display: inline-block; width: 20px; height: 10px;"></span> Servizio Urbano e Extraurbano

😊 obiettivo raggiunto.
☹️ obiettivo non raggiunto.

FATTORE DI QUALITÀ	unità di misura	obiettivo 2024	confronto obiettivo / risultato	obiettivo 2025
--------------------	-----------------	----------------	---------------------------------	----------------

### PULIZIA DI VEICOLI E LOCALI APERTI AL PUBBLICO

Percezione livello pulizia mezzi	<i>punteggio scala 1-10</i>	<b>6,65</b>	😊	<b>6,65</b>
Percezione livello pulizia locali aperti al pubblico	<i>punteggio scala 1-10</i>	<b>6,5</b>	😊	<b>6,5</b>
Percezione livello pulizia mezzi	<i>punteggio scala 1-10</i>	<b>6,85</b>	😊	<b>6,85</b>
Percezione livello pulizia locali aperti al pubblico	<i>punteggio scala 1-10</i>	<b>7</b>	😞	<b>6,5</b>

### COMFORT DEL VIAGGIO

Bus con climatizzatore passeggero	<i>% su totale mezzi</i>	<b>90%</b>	😊	<b>90%</b>
Percezione comfort viaggio	<i>punteggio scala 1-10</i>	<b>7</b>	😊	<b>7</b>
Bus con climatizzatore passeggero	<i>% su totale mezzi</i>	<b>95%</b>	😊	<b>95%</b>
Percezione comfort viaggio	<i>punteggio scala 1-10</i>	<b>8</b>	😞	<b>8</b>

### INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA

Bus con display elettronico	<i>% sul totale</i>	<b>100%</b>	😊	<b>100%</b>
Diffusione orari alle fermate	<i>% sul totale</i>	<b>100%</b>	😊	<b>100%</b>
Diffusione e chiarezza delle informazioni	<i>punteggio scala 1-10</i>	<b>7,5</b>	😞	<b>7</b>
Bus con display elettronico	<i>% sul totale</i>	<b>95%</b>	😞	<b>95%</b>
Diffusione orari alle fermate	<i>% sul totale</i>	<b>*</b>	😊	<b>*</b>
Diffusione e chiarezza delle informazioni	<i>punteggio scala 1-10</i>	<b>8</b>	😞	<b>7</b>

(\*) 50% con orari cartacei, 100% con QR code.

### LIVELLO DEL SERVIZIO FRONT LINE

Raccolta reclami	<i>modalità</i>	<b>tel., mail, web</b>	😊	<b>tel., mail, web</b>
Riscontro proposte e reclami	<i>tempo medio di risposta</i>	<b>10gg</b>	😊	<b>10gg</b>

FATTORE DI QUALITÀ	unità di misura	obiettivo 2024	confronto obiettivo / risultato	obiettivo 2025
--------------------	-----------------	----------------	---------------------------------	----------------

### ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI

Percezione aspetti relaz. e comportamenti (presentabilità, riconoscibilità, cortesia)	<i>punteggio scala 1-10</i>	8	☹️	7,5
Percezione aspetti relaz. e comportamenti (presentabilità, riconoscibilità, cortesia)	<i>punteggio scala 1-10</i>	8	☹️	7,5

### SERVIZI AGGIUNTIVI

Vendita biglietti a bordo	<i>% mezzi sul totale</i>	100%	😊	100%
Bus accessibili	<i>% mezzi sul totale</i>	100%	😊	100%
Vendita biglietti a bordo	<i>% mezzi sul totale</i>	100%	😊	100%
Bus accessibili	<i>% mezzi sul totale</i>	40%	😊	40%

### ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

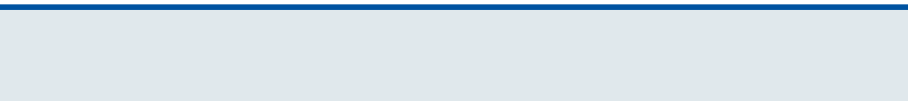
Mezzi con motore EURO 5 o superiore	<i>% mezzi / tot.</i>	90%	😊	90%
Percezione attenzione all'ambiente	<i>punteggio scala 1-10</i>	7,5	☹️	7,5
Mezzi con motore EURO 5 o superiore	<i>% mezzi / tot.</i>	40%	😊	40%
Percezione attenzione all'ambiente	<i>punteggio scala 1-10</i>	7,5	☹️	7,5

### INTEGRAZIONE MODALE

Comodità interscambi o coincidenze	<i>punteggio scala 1-10</i>	7,5	😊	7,5
Comodità interscambi o coincidenze	<i>punteggio scala 1-10</i>	7,5	☹️	7,5

<span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#d9ead3;"></span> Servizio Urbano
<span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#f4cccc;"></span> Servizio Extraurbano
<span style="display:inline-block; width:15px; height:15px; background-color:#fff2cc;"></span> Servizio Urbano e Extraurbano

😊 obiettivo raggiunto.
☹️ obiettivo non raggiunto.



## I NOSTRI CONTATTI

ufficio	telefono
INFORMAZIONI (linee, orari, tariffe) dal lunedì al venerdì: 7,00 - 18,30 sabato: 7,00 - 13,30	<b>045 8057 922</b> <a href="http://www.atv.verona.it">www.atv.verona.it</a> (click su "parla con noi")
RELAZIONI CON IL PUBBLICO (segnalazioni, reclami) dal lunedì al venerdì: 8,00 - 18,00	<b>045 8057 922</b> <a href="mailto:info@atv.verona.it">info@atv.verona.it</a>

### BIGLIETTERIE AZIENDALI

Orari consultabili sul sito [www.atv.verona.it](http://www.atv.verona.it)

	biglietteria
VERONA	Stazione Porta Nuova
	Piazza Renato Simoni, 12 UFFICIO ABBONAMENTI E BIGLIETTERIA UFFICIO RIVENDITORI
GARDA	Autostazione, Corso Italia 60 - Garda
LEGNAGO	Autostazione, Via dei Tigli, 1/a - Legnago
SAN BONIFACIO	Autostazione, Via Ungaretti - San Bonifacio

### UFFICI

ufficio	telefono
CENTRALINO (non per informazioni) dal lunedì al venerdì: 8,00 - 19,00	045 8057 811
OGGETTI SMARRITI dal lunedì al venerdì: 8,00 - 13,00   13,30 - 15,00 sabato: 8,00 - 13,30 Viale Stazione Porta Vescovo, 11	045 8057 881 <a href="mailto:oggetti.smarriti@atv.verona.it">oggetti.smarriti@atv.verona.it</a>
SERVIZIO NOLEGGIO dal lunedì al venerdì: 8,30 - 16,30 sabato: 8,30 - 12,30 Viale Stazione Porta Vescovo, 11	045 8057 901 <a href="mailto:noleggio@atv.verona.it">noleggio@atv.verona.it</a>



**L.ge Galtarossa, 5 - 37133 VERONA**  
**P.Iva e Cod. Fiscale 03644010237**