

2023

Carta della qualità dei servizi

# del trasporto pubblico di linea urbano con autobus



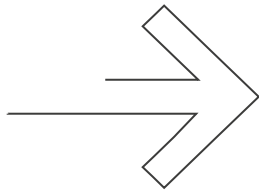
# Indice

<b>Introduzione</b>	<b>04</b>
Riferimenti normativi	06
I principi della Carta	08
<b>SASA si presenta</b>	<b>11</b>
Qualità, sicurezza e ambiente	14
Il Contratto di servizio urbano	15
<b>Il servizio urbano</b>	<b>16</b>
La nostra rete di servizio urbano	17
Accessibilità a bordo	20
<b>Fattori e standard di qualità</b>	<b>22</b>
<b>Il codice di comportamento del personale</b>	<b>24</b>
<b>Il ticketing e le tariffe</b>	<b>25</b>
Punti vendita	26
Biglietterie automatiche	
Problemi con i titoli di viaggio	27
Trasferimenti e rimborsi	28
Utilizzo gratuito del trasporto pubblico	29
Condizione di utilizzo dei servizi	30
<b>I diritti e doveri dei passeggeri</b>	<b>32</b>
Sanzioni amministrative	34
Sanzioni per Altoadige Pass Abo+, Altoadige Pass 65+, Altoadige Pass free e Scuola-Pass	35
<b>Orari, servizi e informazioni</b>	<b>37</b>

# Indice

Come presentare reclamo	39
Come adire alle vie conciliative	40
Le modalità di rimborso	41
Attività di controllo provinciale	42
Soddisfazione degli utenti	43
Infortuni a bordo	44
Oggetti smarriti	45
Pubblicazione	46

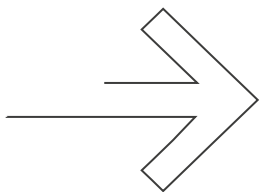
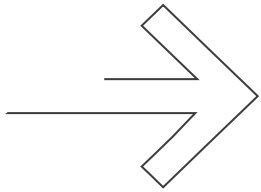
# Introduzione



*La presente Carta della qualità dei servizi di trasporto pubblico di linea urbano con autobus (di seguito “Carta”) è il documento attraverso il quale SASA SpA si rivolge agli utenti del servizio affidatole dalla Provincia Autonoma di Bolzano per il periodo 1.1.2020-31.12.2029, e dichiara gli impegni che assume nei confronti dei passeggeri circa il livello di qualità garantito dei servizi forniti.*

La Carta è uno strumento utile per i passeggeri-utenti poiché:

- **descrive i servizi offerti** in modo trasparente, fornendo informazioni concise ma complete;
- **stabilisce e garantisce gli “standard di qualità”** del servizio ai quali gli utenti hanno diritto, ovvero indica con precisione i livelli di efficienza, qualità e quantità del servizio spettanti ai passeggeri-utenti;
- **prevede forme di partecipazione:** gli utenti possono infatti formulare suggerimenti, proposte, richieste, osservazioni, segnalazioni, al fine di migliorare qualitativamente i servizi;
- **prevede una tutela in caso di disservizio:** gli utenti possono lamentare il non rispetto del livello di qualità dei servizi effettivamente erogati e presentare reclamo ed eventuale domanda di conciliazione extragiudiziale delle controversie;
- **è uno strumento dinamico, in continuo miglioramento:** la Carta della qualità dei servizi è aggiornata annualmente, mentre gli standard di qualità del servizio sono aggiornati almeno ogni due anni.



La Carta rispetcia i **principi fondamentali di garanzia per il cittadino-utente del trasporto pubblico locale su gomma**, urbano ed extraurbano, gestito sia da soggetti pubblici che da concessionari privati, espressi dalla «Carta dei diritti del passeggero nel trasporto pubblico locale in Alto Adige».

Inoltre, la Carta si conforma al modello unitario di trasporto pubblico ecosostenibile, moderno, efficiente, digitale, integrato, promosso dalla Provincia Autonoma di Bolzano, basato su criteri di qualità garantiti ai cittadini-utenti e aperto al contributo attivo delle associazioni rappresentative dei consumatori.



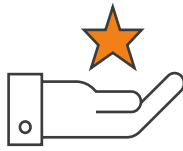
## Riferimenti normativi e di indirizzo per la redazione della Carta della qualità dei servizi

La Carta è stata redatta da SASA SpA in collaborazione con il Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano, conformemente a:

- Legge Provinciale n.15 del 23.11.2015 “Mobilità Pubblica”;
- Regolamento (UE) 181/2011 relativo ai «diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus»;
- Decreto del Presidente della Provincia n. 33 del 14.12.2016, «Regolamento di esecuzione in materia di mobilità pubblica», contenete disposizioni in materia di trasporto pubblico di persone, ed in particolare, i contenuti minimi della Carta della qualità dei servizi, in esecuzione dell’art. 58 della Legge Provinciale n. 15 del 23.11.2015;
- Delibera della Giunta Provinciale n.1407 del 19.12.2017, «Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali»;
- Delibera della Giunta Provinciale n.942 del 13.12.2022 „Sistema tariffario e condizioni di utilizzo dei servizi di trasporto pubblico di persone in Alto Adige“.
- «Linee guida per la redazione della Carta della qualità dei servizi del trasporto pubblico locale in Alto Adige» stabilite dalla Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige;
- Delibera dell’Autorità di regolazione dei trasporti (ART) n. 28 del 2021, «Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami».
- Delibera dell’Autorità di regolazione dei trasporti (ART) n. 154 del 2019, «Revisione della delibera n. 49/2015 Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni

relativi alle gare per l'assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica».

- **Legge provinciale 3 luglio 2006, n. 6** sulla *“Tutela della salute dei non fumatori”*;
- Titolo II del **Decreto del Presidente della Repubblica dell'11 luglio 1980, n.753**, e rispettive modifiche.



## I principi della carta

Il servizio di trasporto pubblico viene erogato nel rispetto dei principi definiti dal Decreto del Ministro dei trasporti 30.12.1998.



**Eguaglianza** dei diritti degli utenti. A tutti i cittadini che fruiscono del servizio di trasporto locale vengono garantite pari condizioni di accesso e di trattamento, ancora rimuovendo gli ostacoli per la disabilità, anche attraverso servizi dedicati.



**Imparzialità** intesa come un principio di condotta da parte dei soggetti che gestiscono il servizio, sia pubblici che privati, **ispirato all'assenza di discriminazioni per motivi di origine etnica, religiosa, di età, di orientamento sessuale, di disabilità e di favoritismi di ogni genere e natura**. Si fa riferimento anche agli obblighi del servizio pubblico nei confronti delle aree territorialmente svantaggiate.



**Continuità** dell'erogazione del servizio, che non può avere interruzioni o sospensioni al di fuori dei casi eccezionali o di forza maggiore, previsti dalla legge o dal Contratto di servizio, e che deve comunque prevedere l'attivazione dei servizi di emergenza o alternativi programmati.



**Diritto di scelta** dei servizi distribuiti sul territorio inteso come possibilità di non dipendere da soluzioni obbligate e di aver accesso a una mobilità integrata e intermodale.



**Partecipazione** degli utenti alla prestazione del servizio e diritto di accesso alle informazioni attraverso il ruolo attivo delle associazioni di tutela dei consumatori nelle indicazioni e nelle proposte di miglioramento della gestione, nonché attraverso il diritto dei singoli utenti ad avere un'informazione ampia, precisa e puntuale circa gli orari dei servizi nelle specifiche tratte, con un ampio uso delle tecnologie digitali e l'auspicabile realizzazione di un'applicazione ("app") dedicata.





**Efficienza e efficacia** del servizio, da intendersi come la costante ricerca della massima copertura delle località servite sul territorio, la frequenza delle corse, il rispetto della puntualità, il miglior rapporto costi/qualità, la prioritaria attenzione per i dispositivi di sicurezza.



**Chiarezza e trasparenza** intese come obbligo da parte della Provincia Autonoma di Bolzano e di SASA di rendere note le azioni e le scelte gestionali di propria competenza finalizzate allo sviluppo del sistema di trasporto in Alto Adige, agli investimenti futuri, al miglioramento delle performance.



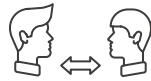
**Ecosostenibilità** dei trasporti nel territorio dell'Alto Adige, secondo i principi dell'Agenda ONU 2030 sullo sviluppo sostenibile, da perseguire attraverso le tecnologie di mobilità ad alimentazione elettrica e ad idrogeno, l'uso prevalente di materiali ecocompatibili, una programmazione che riduca i "km a vuoto" di percorrenza degli autobus.



**Qualità del personale**, in particolare degli autisti, intesa come piena attitudine alla garanzia della sicurezza e alla gestione delle situazioni emergenziali e di pericolo, cordialità e gentilezza nei rapporti con gli utenti, rispetto del bilinguismo e della conoscenza di elementi della lingua inglese, disponibilità a sommarie informazioni nei confronti dei turisti, anche attraverso un periodico aggiornamento professionale.



**Modello unico integrato** del trasporto in Alto Adige, sia per la gestione da parte di soggetti pubblici che di soggetti privati, proteso alla collaborazione pubblico-privato e alla valorizzazione delle PMI, in una visione intermodale dei diversi tipi di trasporto e dei servizi offerti in via digitale.



**Collaborazione** del Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano nelle verifiche periodiche, e comunque almeno una volta ogni anno, del grado di soddisfazione degli utenti per le prestazioni erogate, anche attraverso rilevazioni, interviste, report, secondo metodologie scientifiche da consegnare all'ente Provincia e SASA.



**Diritto di reclamo** da parte del singolo passeggero dinanzi a disfunzioni o criticità, con obbligo di risposta da parte di SASA entro e non oltre 15 giorni lavorativi dalla proposizione del reclamo in via telematica, attraverso una piattaforma o sito espressamente dedicato, oppure in via cartacea tramite spedizione con posta ordinaria. Il passeggero ha inoltre diritto di tutela giurisdizionale, in tutte le forme riconosciute dall'ordinamento, per i danni effettivamente subiti per condotte colpose o dolose di SASA, ferma restando la possibilità di ulteriori previsioni di forme di conciliazione, mediazione o arbitrato, da convenire liberamente tra le parti nei singoli contratti di servizio.



**Bilinguismo** SASA si impegna a far sì che il personale a contatto con i passeggeri nel servizio offerto sulle linee di interesse della Provincia Autonoma di Bolzano possieda le conoscenze dell'italiano e del tedesco. Negli Infopoint gli operatori devono saper comunicare anche in inglese, come previsto dal Contratto di servizio.



**Accesso alla giustizia**, ai passeggeri è facilitato l'accesso alla giustizia attraverso un organo di conciliazione che coinvolge la Provincia Autonoma di Bolzano, l'impresa di trasporto e il Centro Tutela Consumatori Utenti.

SASA

CDQS urbano 2023

# SASA si presenta

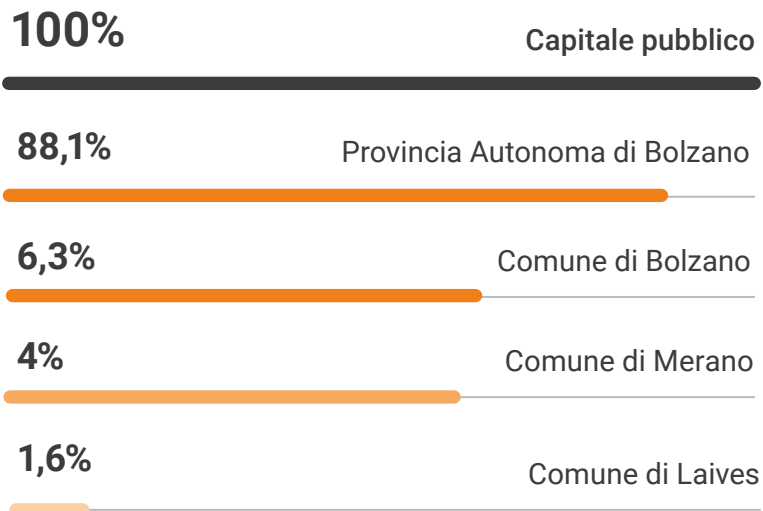




SASA è la più grande azienda in-house di trasporto pubblico locale della Provincia Autonoma di Bolzano e dei Comuni di Bolzano, Merano e Laives.

## I numeri di SASA

Dati aggiornati a gennaio 2023



Oltre al servizio urbano a **fine settembre 2021 SASA ha ottenuto l'incarico per la gestione del servizio extraurbano** con circa 30 nuove linee attive, ampliando la propria flotta e il proprio raggio di servizio, ma non solo.

SASA è attenta al costante monitoraggio dei servizi offerti. Pone una particolare attenzione alla qualità e all'efficienza del servizio svolto, al rispetto del Contratto di Servizio stipulato con la Provincia Autonoma di Bolzano e alla tutela dell'ambiente.



In quanto partner tecnologico della Provincia Autonoma di Bolzano, SASA ricerca e utilizza tecnologie all'avanguardia con l'obiettivo di creare una perfetta sinergia tra il trasporto pubblico e la sostenibilità in termini ambientali e sociali. Inoltre, entro il 2030 SASA punta al **rinnovo di una quota significativa della flotta** sostituendo i mezzi convenzionali **con mezzi a zero emissioni**.

Al 31 dicembre 2022 il **personale SASA conta 555** di 25 nazionalità diverse.

Oggi SASA **serve 38 comuni con oltre 74 linee** attive tra il servizio urbano ed extraurbano.



La sua flotta è composta da circa **400 vetture** tra le quali 13 bus elettrici, 12 bus a idrogeno. SASA è inoltre coinvolta in diversi progetti per lo studio e sviluppo di forme innovative di mobilità.

Fondata nel 1948, SASA è oggi una società per azioni. Dal 2017 opera nel rispetto dei requisiti della normativa vigente in materia di in house providing. La sede legale si trova a Bolzano in via Bruno Buozzi 8.

# Qualità, sicurezza e ambiente



SASA ha introdotto un sistema di gestione qualità, ambiente e sicurezza in conformità alle norme internazionali.

**UNI EN ISO9001:2015 (cert. 16002)** Comprendere e rispondere alle esigenze dei propri utenti per tradurle in servizi efficienti.

**UNI EN ISO9001:2015 (cert. 16002) e UNI EN 13816:2002 (cert. P2798)** Garantire agli utenti l'informazione puntuale e tempestiva.

**UNI EN 13816:2002 (cert. P2798)** Definire, raggiungere e misurare la qualità del servizio nel trasporto pubblico passeggeri.

**UNI EN ISO 9001:2015 (cert. 16002) e UNI EN 13816:2002 (cert. P2798)** Incrementare la soddisfazione degli utenti attraverso l'applicazione dei processi di miglioramento continuo.

**UNI ISO 45001:2018 (cert. 16345) e UNI EN ISO 9001:2015 (cert. 16002)** Formare risorse qualificate e adeguate alle mansioni previste e ridurre i rischi, prevenire gli infortuni e le malattie professionali.

**UNI EN ISO 14001:2015 (cert. 16346)** Controllare le attività di erogazione del servizio e manutenzione per ridurre al minimo l'impatto ambientale, privilegiando l'impiego di mezzi, tecnologie e carburanti meno inquinanti e collaborando con le istituzioni per applicare soluzioni di mobilità sostenibile e attuare iniziative di sensibilizzazione sui temi ambientali.



## Il contratto di servizio urbano

Il 30 dicembre 2019 **SASA ha siglato con la Provincia Autonoma di Bolzano**, il Contratto di servizio **per il periodo 1° gennaio 2020 - 31 dicembre 2029**.

SASA è la prima società altoatesina con un **Contratto di servizio che ha per oggetto il trasporto pubblico locale su gomma**. Le modalità per l'esecuzione delle attività di trasporto sono definite dalla Legge Provinciale del 23 novembre 2015, n. 15 "Mobilità pubblica", che disciplina il trasporto pubblico di persone di interesse provinciale.

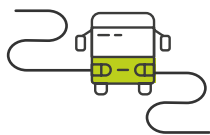
Allo scopo di massimizzare la soddisfazione degli utenti, il Contratto di servizio indica specifici obiettivi di efficienza, produttività, qualità e quantità di servizio, espressi attraverso altrettanti indicatori di prestazione, che vengono aggiornati annualmente: il rispetto degli standard viene verificato dalla Provincia attraverso un sistema di monitoraggio.

SASA è tenuta a svolgere il servizio nel rispetto dei programmi di esercizio secondo il programma di esercizio annuale e ad applicare le norme vigenti in materia di sicurezza dei servizi di trasporto.

# Il servizio urbano

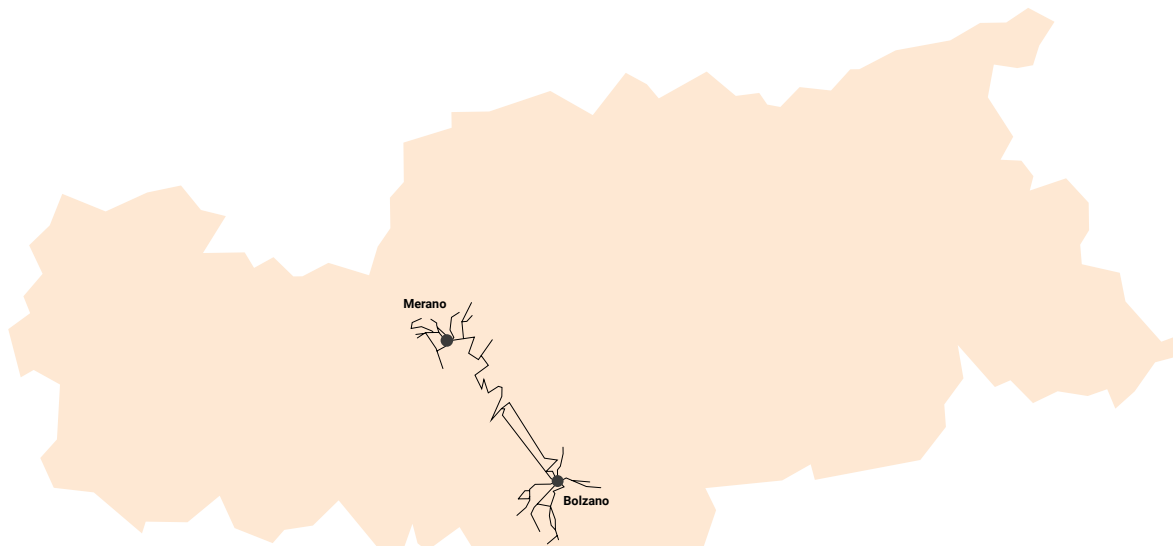






## La nostra rete di servizio urbano

I servizi di trasporto pubblico urbani con autobus gestiti da SASA coprono le aree dei comuni di Bolzano, Laives e Merano con **39 linee di cui 4 linee serali**.

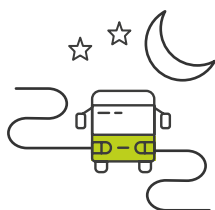


### LINEE URBANE – Bolzano - San Giacomo - Laives

1	Funivia del Colle - Via Fago - Piazza Gries
3	Casanova - Via Perathoner
5	Fimian - Via Perathoner
6	Funivia del Colle - Stazione - Don Bosco - Via Lancia
7A	Aslago - Stazione - Via Roma - Aslago
7B	Aslago - Via Roma - Stazione - Aslago
8	Cardano zona artigianale - Ospedale
9	Funivia del Colle - Stazione - Stazione Ponte d'Adige
10A	Ospedale - Zona Industriale - Stazione - Ospedale
10B	Ospedale - Stazione - Zona Industriale - Ospedale
12	Via Perathoner - Castel Roncolo - Funivia S.Genesio
14	Funivia S.Genesio - Aslago
15	Circolare Centro
110	Stazione - Laives - Bronzolo
111	Stazione - Laives - Zona Industriale Laives
112	Bolzano - Laives Express
137	Bolzano Zona Industriale - Caldaro
183	Autostazione - Cardano - Cornedo
201	Merano - Bolzano
202	Nalles - Bolzano

## LINEE URBANE – Merano

1A	S.Maria Assunta - Funivia Merano 2000
1B	S.Maria Assunta - Giardino Botanico
3	Merano Staz. - Via Virgilio
4	Ospedale - Giardino Botanico
5	Merano Staz. - Maia Bassa Staz.
6	Stazione - Via Wolkenstein - Via Manzoni - Staz.
6A	Stazione - Via Wolkenstein - Via M.te Tessa - Staz.
201	Merano - Terlano - Bolzano
210A	Merano Staz. - Lana Z.I.
210B	Merano Staz. - Lana Autostazione
211	Merano Staz. - Lana - Postal Staz.
212	Merano Staz. - Marleno Staz.
213	Merano - Lagundo - Parcines
213A	Merano - Lagundo - Tel Staz. - Parcines
217	Foresta - Merano Staz.
221	Merano - Tirolo



## LINEE SERALI Bolzano

N1	Stazione FS Bolzano - Via Fago ( <i>Fino a mezzanotte</i> )
N35	Stazione FS Bolzano - Firmian - Casanova ( <i>Fino all'una</i> )

## LINEE SERALI Merano

N13A	S.Maria Assunta - Lazago - Funivia Merano 2000 ( <i>Fino alle 23.30</i> )
N13B	S.Maria Assunta - Lazago - G. Botanico ( <i>Fino alle 23.30</i> )



## Corse scolastiche

Tutte le corse che circolano nei giorni scolastici e in aggiunta al normale orario annuale sono **contrassegnate dalla lettera "S" nell'orario**. Gli orari sono disponibili solo online tramite la richiesta orari sul sito e nelle tabelle separate elencate. **Attenzione: sui libri orari stampati e sugli orari esposti alle fermate questi autobus non compaiono.**



**Info e aggiornamenti**

[www.suedtirolmobil.info/it/il-mio-viaggio/corse-scolastiche](http://www.suedtirolmobil.info/it/il-mio-viaggio/corse-scolastiche)



Il servizio erogato dall'impresa di trasporto viene **svolto secondo il programma di esercizio annuale definito dalla Provincia** e riportato nel Contratto di servizio che viene aggiornato di anno in anno nel rispetto della procedura di definizione dell'orario. L'Ufficio provinciale trasporto persone elabora l'orario el trasporto pubblico di linea per mezzo della procedura definita con delibera di Giunta Provinciale 30.01.2018, n. 89. La procedura prevede il **coinvolgimento degli utenti** che sono invitati a presentare commenti, proposte e ogni suggerimento utile al fine della definizione dell'orario.



L'orario dei servizi di trasporto pubblico ha **validità annuale**, con possibilità di modifica anche durante l'anno. In caso di interruzione del servizio, **i tempi di ripristino delle corse extraurbane**, nel limite del possibile, sono **compresi tra i 30 a 60 minuti** (Allegato A.1.3 del Contratto di servizio extraurbano).



In caso di sciopero, nel rispetto dell'articolo n. 11 della delibera n. 02/13 del 31.1.2002 della Commissione di garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi essenziali, e secondo quanto disposto dalla Legge 146/1990 e successive modifiche, **SASA garantisce l'erogazione della quantità di servizio minima**, con effettuazione di tutti i servizi con partenza programmata **nelle fasce orarie ore 6:00–9:00 e ore 12:00–15:00 con garanzia di arrivo al capolinea**.

Le informazioni sugli scioperi vengono comunicate sui quotidiani locali e sul sito "Mobilità Alto Adige"



[www.mobilitaaltoadige.info](http://www.mobilitaaltoadige.info)



## Accessibilità a bordo

SASA persegue l'obiettivo di **migliorare l'accessibilità** di tutte le persone ai mezzi pubblici e di favorire la mobilità delle persone a ridotta capacità motoria attraverso il **superamento delle barriere architettoniche**: l'accessibilità è garantita su tutti gli autobus grazie al pianale ribassato che funge da rampa di accesso semplificando la salita e la discesa alle persone a ridotta capacità motoria.

Particolare attenzione viene data ai passeggeri a ridotta capacità motoria grazie a:

- postazione sistemata contromarcia;
- **zona di stazionamento della sedia a rotelle** realizzata in prossimità della porta centrale (seconda porta) del veicolo, con accesso dalla medesima porta;
- accesso dalla porta anteriore sui minibus;
- zona dotata dello schienale di appoggio imbottito e un sedile pieghevole utilizzabile in assenza della carrozzina per disabili;
- a bordo di alcuni autobus sono montati due sedili pieghevoli in assenza della carrozzina per disabili.



SASA fa dei **temi ambientali** uno dei pilastri dell'azienda e si impegna in prima linea affinché, nello svolgimento del proprio servizio e delle attività di tutti i giorni, l'impatto ambientale possa essere ridotto al minimo. SASA attua strategie mirate al raggiungimento di obiettivi di **mobilità sostenibile** fino alla totale conversione del parco mezzi entro il 2030 e la realizzazione delle relative infrastrutture.



SASA si impegna a mantenere i mezzi in **condizioni igieniche** adeguate adottando programmi di pulizia sistematica condotti da un'azienda esterna. Gli autobus sono sottoposti a pulizia quotidiana e, con cadenza regolare, radicale cioè approfondita.

Anche nel 2022, SASA ha effettuato un'intensificazione delle attività di pulizia e sanificazione degli autobus, che viene effettuata dopo la pulizia durante l'intera giornata, in base al programma di pulizie e alla turnazione dei mezzi 7 giorni su 7. La sanificazione dei mezzi garantisce nel continuo, e nel limite del possibile, l'abbattimento di tutte le cariche batteriche, anche in presenza di eventuali materiali residui.

Il sistema di pulizia comprende anche la disinfezione di sedili, corrimano, barre di sostegno e altre parti utilizzate dagli utenti. Per le pulizie degli autobus vengono impiegati prodotti ecologici.



SASA **tutela la sicurezza dei dipendenti e degli utenti** e la salvaguardia del patrimonio aziendale.

SASA garantisce agli utenti il rispetto dei diritti stabiliti dalle norme di legge in tema di trattamento dei dati personali e videosorveglianza.



# Fattori e standard di qualità



Il Contratto di servizio urbano per l'esercizio del trasporto pubblico locale stipulato tra la Provincia Autonoma di Bolzano e l'impresa di trasporto prevede che la mancata conformità dell'impresa verso determinati standard di qualità comporti il pagamento di penali contrattuali.

Gli standard di qualità vengono aggiornati almeno ogni due anni. La Provincia Autonoma di Bolzano si riserva la possibilità di utilizzare il ricavato dall'applicazione delle penali per individuare determinati bonus da corrispondere a determinate categorie di utenti.

	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD PREVISTO DAL CONTRATTO	PERFORMANCE 2022	OBIETTIVO 2023
<b>Regolarità del servizio</b>	Erogazione di una percentuale minima di corse programmate per linea	97%	Standard rispettato. <i>Nota: i disservizi non imputabili all'impresa affidataria sono esclusi dal calcolo della qualità</i>	Mantenimento dello standard previsto dal contratto di servizio
<b>Pulizia decoro mezzi</b>	Decoro, pulizia e condizioni di pulizia all'interno e all'esterno dei mezzi	Rispetto delle condizioni di decoro all'interno e all'esterno dei mezzi ( <i>scritte, graffiti, danneggiamenti, etc</i> ) incluso funzionamento dispositivi di richiesta fermata e operatività dei supporti di appoggio	La Provincia ha constatato alcuni scostamenti rispetto all'indicatore di qualità previsto, a fronte dei quali SASA è intervenuta con tempestività	Miglioramento della performance relativamente al contratto di servizio
<b>Informazioni alla clientela: informazioni di carattere generale, a terra e digitali</b>	Informazioni statiche alle fermate	Tutte le fermate attrezzate con palina di tipo segnaletico hanno esposto l'orario di passaggio aggiornato delle linee interessate, realizzato su supporto resistente alla luce e alle intemperie	La Provincia ha svolto 12 controlli su 231 autobus e non ha rilevato alcuna anomalia	Mantenimento dello standard previsto dal contratto di servizio
	Modifiche al servizio programmate esposizione informazioni a terra	Con almeno 14 giorni di anticipo rispetto all'entrata		
	Modifiche al servizio non programmate - <b>esposizione info a terra</b>	Entro 24 ore dall'evento		
	Modifiche al servizio non programmate - <b>rimozione info a terra</b>	Entro 24 ore dalla scadenza della validità		
<b>Informazioni a bordo dei mezzi</b>	Display esterni frontali e laterali	I display esterni sono accesi e trasmettono l'informazione corretta	La Provincia ha constatato alcuni scostamenti rispetto all'indicatore di qualità	Miglioramento della performance relativamente al contratto di servizio
	Sistema di annuncio audio informazioni servizio programmato	Il sistema di annuncio vocale è acceso con diffusione audio dell'informazione corretta	In alcuni casi, la Provincia ha riscontrato il mancato funzionamento del sistema, causato da alcune componenti obsolete che verranno aggiornate nel corso del 2023	
	Display interno – informazione a bordo dei mezzi ( <i>quando presente sui mezzi</i> )	I display interni sono accesi e trasmettono l'informazione corretta	La Provincia ha constatato alcuni scostamenti rispetto all'indicatore di qualità	
<b>Accessibilità al servizio - autobus e punti vendita e comfort di viaggio</b>	Orari d'apertura punti vendita	Rispetto degli orari	Gli orari di apertura al pubblico sono conformi allo standard. I punti vendita sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì 7-19 e il sabato 7-13	Mantenimento dello standard previsto dal contratto di servizio
	Riscaldamento dei mezzi: presenza e corretto funzionamento degli impianti	Non ci sono condizioni di prolungato disagio termico durante la stessa corsa	La Provincia ha svolto 12 controlli su 231 autobus e non ha rilevato alcuna anomalia	Mantenimento dello standard previsto dal contratto di servizio
	Climatizzazione dei mezzi: presenza e corretto funzionamento degli impianti	Non ci sono condizioni di prolungato disagio		
Supporti per persone con mobilità ridotta	Tutti i supporti per persone con mobilità ridotta sono funzionanti			
<b>Aspetti relazionali personale a contatto con il pubblico</b>	Autisti	Gli autisti mantengono, una guida regolare e fluida	I 12 audit su 231 autobus svolti della Provincia hanno riportato 2 scostamenti rispetto all'indicatore di qualità previsto dal Contratto di servizio	Miglioramento della performance relativamente al contratto di servizio
	Personale a contatto con il pubblico	Orientamento al cliente, cortesia, disponibilità, bilinguismo		
	Riconoscibilità del personale a contatto con il pubblico	Il personale a contatto con il cliente indossa la divisa SASA e l'apposito distintivo di riconoscimento		
	Gestione reclami e segnalazioni	A reclami e segnalazioni viene data risposta entro 15 giorni lavorativi dalla data di assegnazione, secondo le indicazioni operative della Provincia	In media gli utenti hanno ricevuto una risposta a circa 4 giorni dall'arrivo della segnalazione	Mantenimento dello standard previsto dal contratto di servizio

# Il codice di comportamento del personale



## Il codice di comportamento del personale

SASA ha un **proprio Codice Etico** che definisce l'insieme dei valori che riconosce, accetta e condivide, a tutti i livelli, nello svolgimento delle proprie attività.

SASA si riconosce nei seguenti valori:

- l'identificazione delle persone con l'azienda, che si realizza attraverso un comportamento responsabile e costruttivo;
- la rilevanza del cliente, ovvero, la centralità del servizio al cliente e la sua soddisfazione;
- l'uguaglianza e il rispetto di ogni tipo di origine etnica, religione, età, orientamento sessuale e disabilità;
- la collaborazione tra colleghi, nel rispetto di funzioni e competenze;
- la sicurezza sul lavoro, al fine di evitare incidenti e pericoli per le persone;
- l'adozione di comportamenti adeguati e tali da non compromettere l'immagine aziendale;
- la professionalità, ovvero, l'applicazione corretta delle procedure aziendali.



**Per la presa visione integrale del Codice Etico:**  
<https://www.sasabz.it/index.php/atti-general/>



# Il ticketing e le tariffe



## Descrizione del sistema tariffario Altoadige Mobilità

In Alto Adige tutti i servizi di trasporto pubblico sono integrati in un unico sistema tariffario con titoli di viaggio comuni.

Sasa fa parte di questo sistema **ma non gestisce il servizio di ticketing e tariffe del trasporto pubblico.**

Per info e aggiornamenti gli utenti possono:



**andare sul sito [www.suedtirolmobil.info/it/ticket](http://www.suedtirolmobil.info/it/ticket)**

- chiamare il **centro informazioni altoadigemobilità**



**Telefono 0471 220 880**

*Il servizio è attivo da lunedì a sabato, dalle ore 6.00 alle ore 20.00; la domenica e giorni festivi dalle ore 7.30 alle ore 20.00. La chiamata è soggetta al pagamento del solo scatto alla risposta. I costi dell'unità dipendono dal proprio gestore telefonico.*

- recarsi agli Infopoint di Bolzano e Merano:

### **Infopoint altoadigemobilità Bolzano**

Via Renon, n. 12, 39100 Bolzano

Tel.0471 220880

Lunedì – sabato 7.00 – 19.20

Domenica 8.00 – 13.40

### **Infopoint altoadigemobilità Merano**

Via delle Corse, n. 151, 39012 Merano

Tel. 0473 206 565

Lunedì – venerdì 7.00 - 19.00

Sabato 7.00 - 13.00



## I punti vendita

I punti vendita altoadigemobilità si trovano nelle località più grandi, in alcune stazioni e anche presso tabacchini e strutture pubbliche.

L'elenco aggiornato dei punti vendita con i servizi offerti e gli **orari d'apertura al pubblico sono consultabili e sul sito**



**[www.suedtirolmobil.info/it/ticket/punti-vendita/punti-venditaaltoadigemobilita](http://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/punti-vendita/punti-venditaaltoadigemobilita)**.



## Biglietterie automatiche

Presso le biglietterie automatiche altoadigemobilità è possibile acquistare la maggior parte dei titoli di viaggio. È possibile effettuare le ricariche dell'AltoAdige Pass e controllare i propri dati.



**Per informazioni sulle biglietterie automatiche:**

**<https://www.suedtirolmobil.info/it/tickets/verkaufsstellen/biglietterie-automatiche>**



## Problemi con i titoli di viaggio

*Nel corso del 2023 avverrà il passaggio al nuovo sistema bigliettazione, che richiede una fase di installazione e rodaggio la quale potrebbe comportare alcuni disagi sia per il sistema di ticketing che per la disponibilità per l'utenza delle informazioni.*

In caso di **titolo di viaggio danneggiato** l'utente è tenuto a munirsi di un regolare biglietto **prima di iniziare il viaggio**. In caso di titolo di viaggio non danneggiato, ma che non può essere convalidato (*a causa di un difetto tecnico*), valgono le seguenti disposizioni:

- **l'utente munito di tessera contactless a tariffa chilometrica** (AltoAdige Pass, Euregio Family Pass) è tenuto a munirsi di un regolare titolo di viaggio prima di iniziare il viaggio;
- **i titoli di viaggio a banda magnetica**, la cui tariffa è definita indipendentemente dai chilometri percorsi (*biglietto giornaliero per biciclette, biglietto giornaliero per servizi urbani*), sono validi fino alla data di scadenza;
- **l'utente munito di biglietto a banda magnetica a tariffa chilometrica** (biglietto ordinario, carta valore) è tenuto a munirsi di un regolare titolo di viaggio prima di iniziare il viaggio;
- **Mobilcard, museumobil Card e carte turistiche** sono valide per l'intera giornata in cui la carta è stata evidenziata illeggibile. Per il restante periodo di validità il titolo di viaggio deve essere sostituito con un duplicato;



## Trasferimenti e rimborsi

SASA

**I biglietti che risultano illeggibili** possono essere sostituiti con altri dello stesso tipo e con un importo pari al valore residuo risultante sugli stessi. I biglietti ordinari, solo se non utilizzati, e le carte valore scadute possono essere rimborsati presso le biglietterie autorizzate se l'importo è pari o superiore a 10 euro, e comunque fino a un anno dopo la scadenza. Per importi inferiori a 10 euro, è possibile trasferire il valore residuo su una carta valore fino a un anno dopo la scadenza. Nel caso sia accertato un esborso tariffario non dovuto dall'utente, l'importo corrispondente viene rimborsato come carta valore oppure trasferito sull'AltoAdige Pass. Se l'importo da rimborsare è pari o superiore a 10 euro, l'utente può chiedere il rimborso monetario.

**La mancata effettuazione o il mancato completamento del viaggio, a seguito di eventi o situazioni imprevedibili non imputabili all'impresa di trasporto SASA SpA, non dà di norma diritto al rimborso del prezzo del biglietto né alla proroga della sua validità.**

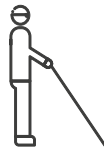


## Utilizzo gratuito del trasporto pubblico

L'utilizzo gratuito di tutti i mezzi del trasporto pubblico integrato Alto Adige e dei treni regionali fino a Trento è previsto per le seguenti persone:



- **bambini d'età inferiore a sei anni, nonché bambini residenti in Provincia che hanno compiuto i sei anni d'età** ma non frequentano ancora la scuola. Essi possono utilizzare i mezzi di trasporto pubblico solo se accompagnati da una persona maggiorenne;



- **le persone non vedenti e ipovedenti**, previa esibizione della relativa tessera; O le persone residenti in Provincia di Bolzano con un'invalidità civile pari a almeno il 74%, persone non udenti o persone appartenenti a un'altra categoria di invalidità che, in base alla delibera della Giunta Provinciale n. 3755 del 09.10.2000 viene equiparata al grado di invalidità civile del 100%, esibendo la tessera di libera circolazione "AltoAdige Pass free";



- **persone residenti in Provincia di Bolzano** che per una **minorazione fisica permanente** sono impossibilitate a effettuare le operazioni di oblitterazione, esibendo la tessera di libera circolazione "AltoAdige Pass free";



- **alunni e alunne che partecipano a scambi culturali o iniziative umanitarie** con scuole o altre istituzioni della provincia, dietro autorizzazione emessa dall'Ufficio provinciale trasporto persone limitatamente alla durata della permanenza;



- **le persone che prestano servizio volontario civile o sociale** ai sensi della Legge Provinciale del 19.11.2012, n. 19, e le persone che prestano servizio civile nazionale ai sensi della Legge 64/2001 previa esibizione della carta di riconoscimento del servizio civile/sociale;



- **le forze dell'ordine nell'ambito del loro servizio, in borghese** e il personale delle forze armate nell'ambito del servizio, purché viaggi in divisa;



- **giovani che assolvono in Alto Adige l'anno di volontariato sociale o il servizio volontario europeo** ai sensi della relativa normativa, limitatamente alla durata del servizio di volontariato. L'ufficio provinciale trasporto persone rilascia un'autorizzazione a viaggiare dalla quale risulta il periodo.



## Condizioni di utilizzo dei servizi



### Trasporto di persone su sedia a rotelle e di bambini in carrozzina

Il trasporto di persone su sedia a rotelle e il trasporto di bambini in carrozzina, è ammesso su mezzi di trasporto che espongono apposita indicazione e compatibilmente con lo spazio disponibile. **A bordo del mezzo sia la sedia a rotelle che la carrozzina devono essere posizionate nell'area predisposta e durante la marcia devono rimanere frenate.** Qualora lo spazio per carrozzine a bordo dell'autobus sia già occupato, per motivi di sicurezza, non è ammissibile far salire un altro passeggero nelle medesime condizioni, perché deve essere garantita la salita e la discesa di tutti i passeggeri senza impedimenti o interferenza di sorta. Bambini in carrozzina possono essere trasportati solo sotto la vigilanza dell'utente.



#### Info su tariffe e condizioni su

[www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/sedia-a-rotelle-e-passeggino](http://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/sedia-a-rotelle-e-passeggino)



### Trasporto di bagagli e oggetti

Il passeggero può accedere a bordo dei mezzi portando con sé bagagli e cose di numero e di dimensioni tali da non pregiudicare la sicurezza del trasporto e la fruizione del servizio da parte degli altri utenti e compatibilmente con lo spazio disponibile.

I bagagli e le cose viaggiano sotto la custodia e sorveglianza del passeggero, il quale deve adottare tutti gli accorgimenti necessari, tenuto conto della tipologia della corsa e dell'affluenza dei passeggeri.

**È vietato occupare i sedili o intralciare le porte di accesso con le cose da trasportare.** Il trasporto di bagagli sotto i 50,8 cm è gratuito.



#### Info su tariffe e condizioni su

[www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/bagagli-e-oggetti](http://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/bagagli-e-oggetti)



### Trasporto animali

Sotto la responsabilità dell'utente e, compatibilmente con lo spazio disponibile, gli animali possono essere ammessi al trasporto. Per i cani guida per non vedenti

e gli animali di piccola dimensione che possono essere tenuti in braccio o trasportati in una borsa di dimensioni 70x30x50 cm il trasporto è gratuito.

**Gli altri animali possono essere trasportati con uno dei seguenti titoli di viaggio:**

- a. **biglietto ordinario;**
- b. **Mobilcard alla tariffa junior;**
- c. **AltoAdige Pass e Euregio Family Pass** alla tariffa del possessore dell'AltoAdige Pass o dell'Euregio Family Pass.
- d. **AltoAdige Pass abo+ e AltoAdige Pass 65+** dotati di funzionalità a pagamento per servizi aggiuntivi - 15 centesimi a chilometro tariffario.

L'utente deve adottare tutte le cautele e portare con sé attrezzature necessarie per non arrecare danno o disturbo ai passeggeri. I cani devono essere tenuti al guinzaglio e non possono occupare i posti a sedere.

**Ad eccezione dei cani di piccola taglia, sono trasportati solo con museruola.** I cani guida per non vedenti possono essere trasportati senza museruola, salvo che l'uso della museruola venga richiesto esplicitamente da un passeggero o dal conducente.



**Info su tariffe e condizioni su**

[www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/trasporto-animali](http://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/trasporto-animali)



**Trasporto di biciclette**

Limitatamente allo spazio disponibile nel mezzo di trasporto, e a condizione che non siano pregiudicati la sicurezza del trasporto e la fruizione del servizio da parte degli altri utenti, il trasporto di biciclette è effettuato alle seguenti tariffe:

- a. tariffa giornaliera di 3,50 euro per chi viaggia con i titoli di viaggio AltoAdige Pass, Euregio Family Pass e titoli di viaggio dotati di funzionalità a pagamento;
- b. biglietto giornaliero alla tariffa di 7 euro per chi viaggia con qualsiasi altro titolo di viaggio.

Il trasporto di biciclette pieghevoli chiuse, monocicli e biciclette per bambini sotto i 20 pollici è gratuito. Sugli autobus a pianale ribassato il trasporto di biciclette non è ammesso.



**Info su tariffe e condizioni su**

[www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/trasporto-biciclette](http://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/trasporto-biciclette)



SASA

CDQS urbano 2023

# I diritti e doveri dei passeggeri







## Diritti dei passeggeri

Il 5 novembre 2020 la Provincia Autonoma di Bolzano e il Centro Tutela Consumatori Utenti hanno firmato la "Carta dei diritti del passeggero nel trasporto pubblico in Alto Adige". I diritti dei passeggeri corrispondono ai principi descritti nella presente Carta della qualità dei servizi.

Il passeggero ha diritto al trasporto nel momento in cui sale sul mezzo di trasporto pubblico ed è in possesso di un valido titolo di viaggio.



## Doveri dei passeggeri

Le condizioni d'utilizzo del trasporto pubblico locale sono state definite con la **delibera della Giunta provinciale del 13 dicembre 2022, n. 942. Al Capo VII, articolo 26**, sono definiti i diritti e i doveri dei passeggeri.

- Il passeggero **aspetta nell'area di fermata e segnala** l'intenzione di salire a bordo con un cenno della mano all'avvicinarsi dell'autobus;
- Il passeggero è **responsabile della conservazione del titolo di viaggio**, evitando in particolare le condizioni che potrebbero rendere illeggibili i dati contenuti;
- I **documenti di viaggio nominativi** devono essere presentati, su richiesta del conducente o del personale addetto al controllo, unitamente a un documento valido di riconoscimento, con esclusione di coloro che non hanno ancora compiuto il 14esimo anno di età, per i quali è sufficiente la presentazione del documento di viaggio;
- I passeggeri sono **responsabili dei danni** cagionati ai mezzi, a terzi e alle cose;
- I **posti a sedere** sono destinati con priorità alle persone con disabilità, alle donne in gravidanza, agli anziani e ai passeggeri con bambini. Sugli autobus, alle persone con disabilità devono essere riservati almeno tre posti a sedere in prossimità della porta di uscita e deve essere consentito l'accesso dalla porta di uscita;
- **Non sono ammesse al trasporto le persone che rifiutano di sottoporsi alle prescrizioni di ordine e sicurezza** del servizio; offendono la decenza; recano disturbo agli altri passeggeri; esercitano a bordo dei

mezzi il mestiere di venditore, cantante, suonatore o simile. Nei casi in cui le suddette disposizioni non vengano osservate e le circostanze siano tali da sconsigliare il proseguimento del viaggio il conducente o il personale di controllo possono chiedere l'intervento delle forze dell'ordine;

- Qualora l'utente del servizio pubblico di trasporto **compia atti tali da compromettere la sicurezza e regolarità del servizio**, il controllore o il conducente del mezzo hanno la facoltà, a loro insindacabile giudizio, di ritirare il titolo di viaggio, qualora sia nominativo, e di impedire la prosecuzione del viaggio, qualora si tratti di persona maggiorenne. L'Ufficio competente stabilisce la durata del periodo di ritiro, che va da un minimo di un mese a un massimo di un anno. In tale periodo non può essere richiesto né un nuovo titolo di viaggio né un duplicato;

- **I passeggeri devono attenersi alle disposizioni del personale preposto al servizio.**

Ulteriori misure adottate nella mobilità pubblica i basano anche sui seguenti testi di legge:

- **Legge provinciale 3 luglio 2006, n. 6** sulla "Tutela della salute dei non fumatori";
- Titolo II del **Decreto del Presidente della Repubblica dell'11 luglio 1980, n.753**, e rispettive modifiche; in caso di inosservanza, si applica la sanzione amministrativa pecuniaria ivi prevista, maggiorata del 300 per cento, salvo quanto espressamente previsto dall'**articolo 50 della Legge provinciale 15/2015**.



## Sanzioni amministrative

È responsabilità di ogni passeggero far sì che, nell'interesse di tutti, i servizi di trasporto pubblico funzionino bene e che le corse vengano effettuate in modo ordinato e sicuro. La legge stabilisce cosa aspettarsi in caso di mancato rispetto delle norme. Nella Legge provinciale del 23 novembre 2015, n. 15, all'art. 50 "Sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico" sono contenute le disposizioni sulle sanzioni per il trasporto pubblico locale in Alto

Adige, di cui riportiamo una panoramica.



Per consultare integralmente il testo di legge si rimanda a <http://lexbrowser.provinz.bz.it/>

**Danneggiamento o insudiciamento** dei mezzi di trasporto pubblico, dei locali, delle stazioni e delle fermate, dei loro arredi ed accessori: sanzione amministrativa da 100 a 600 euro, fatte salve le disposizioni penali ed il risarcimento dei danni.

**Disturbo o interruzione del servizio.** Qualora l'utente compia atti tali da compromettere la sicurezza e regolarità del servizio di trasporto pubblico nonché l'incolumità degli altri utenti, il personale di bordo ha la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di ritirare il titolo di viaggio, qualora questo sia nominativo, e di impedire o sospendere nelle forme di legge la prosecuzione del viaggio.



### Sanzioni per Altoadige Pass Abo+, Altoadige Pass 65+, Altoadige Pass free e Scuola-Pass

**Viaggio senza biglietto:** spese amministrative di 10 euro, a condizione che il possesso del biglietto sia dimostrato entro 5 giorni con la rispettiva società di trasporto, altrimenti sarà dovuta una sanzione amministrativa di 60 euro.

**Biglietto non convalidato:** spese amministrative di 10 euro, a condizione che la sanzione venga pagata a bordo del mezzo o entro 5 giorni, altrimenti sarà dovuta una sanzione amministrativa di 60 euro.

**Nessun documento (solo a partire dai 14 anni):** spese amministrative di 10 euro, a condizione che venga dimostrata l'identità del possessore dell'abbonamento entro 5 giorni, altrimenti sarà dovuta una sanzione amministrativa di 60 euro.



**Ulteriori informazioni su**

[www.suedtirolmobil.info/it/ticket/condizioni-dutilizzo/sanzioni](http://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/condizioni-dutilizzo/sanzioni)



## Pagamento delle sanzioni

Se il pagamento non avviene ai sensi del regolamento, il verbale di accertamento sarà inoltrato al legale rappresentante dell'impresa esercente il servizio di trasporto, il quale emette l'ordinanza d'ingiunzione.

Gli importi delle sanzioni previste possono essere aggiornati annualmente dalla Giunta provinciale, in ragione delle variazioni del costo della vita in base ai dati ASTAT.

*Le sanzioni incassate da SASA verranno utilizzate per migliorare il processo di incasso delle stesse, con particolare riferimento alla digitalizzazione delle attività e al sistema di "PagoPA".*

# Orari, servizi e informazioni



## Informazioni su orari e servizi

Le informazioni relative agli orari del trasporto pubblico in Alto Adige sono pubblicate sul sito [www.altoadigemobilita.info](http://www.altoadigemobilita.info). Inoltre, gli orari del trasporto pubblico sono esposti alle fermate e pubblicati e diffusi su supporto cartaceo. La pubblicazione e la diffusione dell'orario dei servizi di linea del trasporto pubblico integrato e la gestione dell'informazione al pubblico **competono alla società STA - Strutture Trasporto Alto Adige S.p.a.**

È a disposizione l'app "altoadigemobilità" per le informazioni sul trasporto pubblico in Alto Adige, disponibile tramite Google Play e App Store.



Eventuali **variazioni di orari o percorsi** vengono comunicate agli utenti con immediatezza e tempestività, mediante avvisi esposti alle fermate nonché, per i casi più rilevanti, pubblicati sui mezzi di informazione e stampa e sul sito e App di Altoadige mobilità.

**Interruzioni o deviazioni provvisorie delle linee**, dovute a lavori in corso o a diverse cause di forza maggiore, vengono comunicate tempestivamente agli utenti, tramite avvisi esposti alle fermate, per i casi più rilevanti anche a mezzo stampa.



## Centro servizi e informazioni altoadigemobilità



Telefono 0471 220 880

Informazioni su orari (trasporto pubblico in Alto Adige; collegamenti ferroviari in Italia, Austria, Germania e Svizzera; variazioni di orari e percorsi);  
Informazioni sui titoli di viaggio (biglietti e tariffe, punti vendita, modalità di acquisto).

Il servizio è **attivo da lunedì a sabato, dalle ore 6.00 alle ore 20.00; la domenica e giorni festivi dalle ore 7.30**



**alle ore 20.00.** La chiamata è soggetta al pagamento del solo scatto alla risposta. I costi dell'unità dipendono dal proprio gestore telefonico.

A disposizione dei passeggeri-utenti sono disponibili gli Infopoint di Bolzano e Merano.

#### **Infopoint altoadigemobilità Bolzano**

Via Renon, n. 12, 39100 Bolzano  
Tel.0471 220880  
Lunedì – sabato 7.00 – 19.20  
Domenica 8.00 – 13.40

#### **Infopoint altoadigemobilità Merano**

Via delle Corse, n. 151, 39012 Merano  
Tel. 0473 206 565  
Lunedì – venerdì 7.00 - 19.00  
Sabato 7.00 - 13.00





## Tutela dei dati di viaggio degli utenti

È garantito il rispetto delle disposizioni del Regolamento (UE) generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016. **Sono affidate alla società STA - Strutture Trasporto Alto Adige Spa** le funzioni tecniche e amministrative della gestione del sistema tariffario, dei titoli di viaggio, della rete dei servizi e del sistema di bigliettazione, nonché la raccolta, l'elaborazione e la gestione dei dati relativi all'esercizio dei servizi, dei passeggeri trasportati e delle tariffe, ai sensi dell'art. 6, comma 2, Legge Provinciale 15/2015.

L'informativa sull'utilizzo dei dati è disponibile sul sito [www.altoadigemobilita.info](http://www.altoadigemobilita.info).

# Come presentare reclamo



## Reclami

Nell'ambito delle proprie funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio la Provincia Autonoma di Bolzano ha istituito un centro unico a cui rivolgere i reclami. Può inoltre, incaricare soggetti terzi alla gestione coordinata e unitaria del sistema di gestione dei reclami per il settore del trasporto pubblico locale.

Se un passeggero desidera presentare un reclamo, è buona norma presentarlo a distanza di breve tempo da cui è stato o sarebbe dovuto essere svolto il servizio contestato. L'ufficio preposto dalla Provincia inoltrerà il reclamo a SASA la quale si impegnerà a rispondere in italiano, tedesco o inglese, **entro 15 giorni lavorativi**.

L'utente può scegliere di presentare reclamo on line, telefonicamente, oppure in forma cartacea, seguendo le seguenti indicazioni.

### Reclamo online

Il reclamo può essere presentato utilizzando il modulo online presente sulla pagina

**Formulario web | Mobilità | Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige**, oppure inviando una mail all'indirizzo **contact@altoadigemobilita.info**.



**Qui trovi il modulo per reclami**

### Reclamo telefonico 0471 220 880 - selezionare 1

Il servizio telefonico è attivo

Lunedì - sabato: ore 6.00 - 20.00

Domenica e festivi: ore 7.30 - 20.00.

La chiamata è soggetta a pagamento. I costi dell'unità dipendono dal proprio gestore telefonico.

### Reclamo in forma cartacea

Nel caso di reclamo in forma scritta, è necessario che l'utente fornisca dettagli del servizio contestato, indicando: data, ora, numero linea, punto di partenza e direzione della corsa. Il reclamo scritto può essere consegnato direttamente presso gli uffici di via Buozzi, oppure inviato per posta ordinaria all'indirizzo:

**SASA SpA - AG, via Buozzi n. 8, 39100 Bolzano.**



**Qui trovi il modulo per reclami**



# Come adire alle vie conciliative



## Conciliazione extragiudiziale

**In caso di mancata risposta al reclamo entro i termini o risposta al reclamo non soddisfacente.**

Se gli utenti che hanno presentato un reclamo scritto attraverso il canale [www.mobilitaaltodige.info](http://www.mobilitaaltodige.info) oppure via posta ordinaria, non si ritengono soddisfatti della risposta o in caso di **mancata risposta entro i termini**, è prevista una procedura di conciliazione tra SASA, Provincia Autonoma di Bolzano e Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU).

### **Centro Tutela Consumatori Utenti**

Via Dodiciville, n. 2- 39100 Bolzano

Tel. 0471 975 597

Fax 0471 979 914

[www.consumer.bz.it/it](http://www.consumer.bz.it/it)

[info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)

Gli utenti possono rivolgersi al CTCU per la conciliazione, che verrà svolta in una seduta con le parti interessate, presentando la propria **“Domanda di conciliazione”** su apposita modulistica utilizzando il seguente canale



### **Qui trovi il modulo per reclami**

conformemente alla delibera della Giunta Provinciale 1407/2017.

L'istanza di conciliazione deve essere presentata entro 30 giorni dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, oppure entro 30 giorni dalla data del reclamo in caso di riscontro mancante da parte di SASA.

**L'eventuale accordo raggiunto in sede di conciliazione ha efficacia transattiva.**

# Le modalità di rimborso



## Rimborso totale o parziale

Visto che **SASA applica il Regolamento europeo n. 181/2011** relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, che non prevede indennizzi nel caso in cui il servizio sia inferiore ai 250 km, **il rimborso totale o parziale della tariffa in caso di disservizio non è previsto.**

### **Rimborso per risposte non soddisfacenti**

SASA non riconosce rimborsi per le risposte non soddisfacenti per gli utenti, che però possono adire alle vie conciliative.

# Attività di controllo provinciale



## Monitoraggio del servizio

**La descrizione del sistema di monitoraggio per la verifica dell'adeguatezza e del rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi.**

Il Contratto di servizio stipulato con la Provincia Autonoma di Bolzano stabilisce i fattori di qualità relativi al servizio soggetti a monitoraggio.

Per il monitoraggio la Provincia si avvale di:

- sistemi automatici di monitoraggio del servizio;
- sistemi non automatici di monitoraggio del servizio: monitoraggio documentale, verifiche e ispezioni, segnalazioni o reclami degli utenti, oppure utilizzando tecniche anche di tipo mystery client.

In caso di inadempienze sul rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi, la Provincia ha previsto un sistema sanzionatorio a carico di SASA.



## Verifica della soddisfazione degli utenti

Come stabilito nel Contratto di servizio, la Provincia effettua annualmente almeno un'indagine della qualità percepita dagli utenti, al fine di monitorare l'andamento dell'indice complessivo di soddisfazione nonché di individuare i necessari adeguamenti del servizio e degli standard qualitativi minimi dello stesso rispetto alle esigenze degli utenti.

A tal fine, la Provincia può avvalersi di un soggetto terzo specializzato e di riconosciuta esperienza e professionalità.



Questo avviene tramite **interviste ai passeggeri**.

<https://www.sasabz.it/index.php/soddisfazione-utenti/>

e vengono utilizzati per definire azioni e progetti volti a incrementare la qualità percepita da parte degli utilizzatori dei servizi.

SASA rileva **annualmente il grado di soddisfazione** dei propri utenti in conformità alle Linee Guida UNI 11098 e alla norma UNI EN 13816. Obiettivo dell'indagine di soddisfazione degli utenti è quello di misurare l'efficienza dei servizi offerti da SASA ai propri utenti, raccogliendone i feedback (es. osservazioni, suggerimenti) per migliorare il proprio servizio.

# Infortunio a bordo



## Segnalazione

In caso di danni, infortuni, cadute, incidenti o altro verificatisi a bordo degli autobus di SASA circolanti sulle linee SASA o in fase di salita e discesa da questi, i passeggeri devono segnalare immediatamente al conducente il fatto. Si raccomanda ai passeggeri di effettuare la segnalazione a SASA il prima possibile, via mail a [sinistri@sasabz.it](mailto:sinistri@sasabz.it). o con lettera intestata a SASA SpA Via Buoizzi 8 - 39100 BZ.

A bordo degli autobus sulle linee urbane di SASA sul 95% sono installati **impianti di videosorveglianza**.

- Le immagini riprese vengono registrate e conservate per non più di 72 ore; se in questo arco temporale non pervengono segnalazioni o denunce di reati, le immagini registrate vengono automaticamente distrutte.
- **La registrazione avviene in modo criptato** e le procedure per visionarle prevedono una denuncia da parte dei passeggeri o degli autisti che deve essere sporta nell'arco temporale di 24 ore dall'accaduto.

Dal 2020 il personale di controllo SASA è inoltre dotato di **bodycam**.

La denuncia deve contenere **la data e la descrizione dettagliata del fatto, l'eventuale numero di matricola della vettura (o il numero esatto di targa), il nominativo e l'indirizzo dei testimoni, nel caso ci fossero, e l'eventuale certificato medico**. Inoltre, il passeggero è tenuto anche a conservare e presentare il titolo di viaggio relativo alla corsa effettuata.

SASA procederà a denunciare l'infortunio alla Compagnia Assicuratrice, la quale, nei tempi che normalmente occorrono per definire la pratica, provvederà all'eventuale risarcimento dei danni. SASA è in ogni caso **esonerata da obblighi e responsabilità nel caso di danni dopo la discesa alla fermata**.

# Oggetti smarriti



## Come ritirare gli oggetti smarriti

Invitiamo i passeggeri a **consegnare all'autista qualsiasi oggetto trovato a bordo dell'autobus**. Questo faciliterà la sua restituzione al legittimo proprietario.

### Sono già trascorse 24 ore?

I passeggeri possono contattare telefonicamente SASA per chiedere informazioni sull'oggetto smarrito.

Viene richiesta una descrizione dettagliata dell'oggetto.

Tel. 0471 519 519

lunedì - venerdì 8.30 - 13.00

### Ritiro a Bolzano

Gli oggetti trovati sulle linee urbane, suburbane ed extraurbane di SASA a Bolzano possono essere ritirati presso la sede amministrativa di SASA in via Bruno Buozzi 8. Lunedì/venerdì 8.30 – 13.00

### Ritiro a Merano

Gli oggetti, AltoAdige Pass, ecc. trovati sulle linee urbane e suburbane di SASA a Merano possono essere ritirati presso l'Infopoint a Merano in via delle Corse 151.

Lunedì /venerdì 7.00 -19.00

Sabato 7.00 -13.00

### Ritiro AltoAdige Pass / Abbonamenti

AltoAdige Pass e altri abbonamenti trovati sulle linee di SASA a Bolzano possono essere ritirati presso l'Infopoint alla stazione degli autobus di Bolzano.

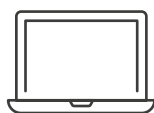
Lunedì/sabato 7.00 - 19.20

Domenica 8.00 - 13.40

### Sono passati 6 giorni?

L'oggetto è già stato affidato all'Ufficio oggetti smarriti del Comune di Bolzano o Merano. Gli utenti possono avviare la ricerca **online su [www.oggettitrovati.it](http://www.oggettitrovati.it)**

# Pubblicazione



## Dove trovare la carta

SASA ha redatto la presente Carta della qualità dei servizi urbani insieme al Centro Tutela Consumatori Utenti CTCU secondo le direttive del Monitoring Mobilità della Provincia Autonoma di Bolzano.



È pubblicata sul sito aziendale all'indirizzo [www.sasabz.it/index.php/carta-della-qualita-dei-servizi](http://www.sasabz.it/index.php/carta-della-qualita-dei-servizi).

La Carta della qualità dei servizi è aggiornata annualmente.



2023

Carta della qualità dei servizi

# del trasporto pubblico di linea urbano con autobus

## Contatti di riferimento per la Carta della qualità dei servizi

Sede legale e amministrativa SASA Spa  
Via Bruno Buozzi, n. 8 - 39100 Bolzano  
Tel. 0471 519 519  
sasabz.it  
sasabz@sasabz.it  
info@pec.sasabz.it

## Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville, n. 2- 39100 Bolzano  
Tel. 0471 975 597  
Fax 0471 979 914  
www.consumer.bz.it/it  
info@centroconsumatori.it

