

Carta della qualità del servizio

extraurbano

2022



Indice

Introduzione	03
SASA si presenta	10
L'offerta dei servizi	14
I fattori e gli standard di qualità	19
Il codice di comportamento del personale	22
Il sistema tariffario e le condizioni di utilizzo dei servizi	23
Sistemi di gestione qualità, sicurezza e ambiente	34
I diritti e doveri dei passeggeri	35
Le modalità di accesso alle informazioni garantite	40
Come presentare reclamo	42
Come adire alle vie conciliative	43
Le modalità di rimborso	44
Sistema di monitoraggio	45
Strumenti e modalità di verifica del grado di soddisfazione degli utenti	46
Infortuni subiti dal passeggero	47
Oggetti smarriti	48
Pubblicazione	49

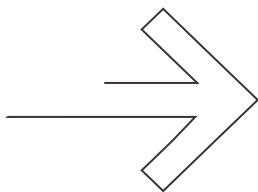
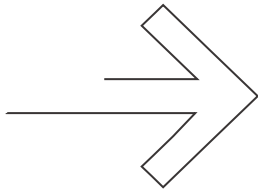
Introduzione



La presente Carta della qualità dei servizi del servizio di trasporto pubblico di linea extraurbano ecosostenibile 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 14.11.2021-13.11.2031, 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 domanda di conciliazione ex-tragiudiziale 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.



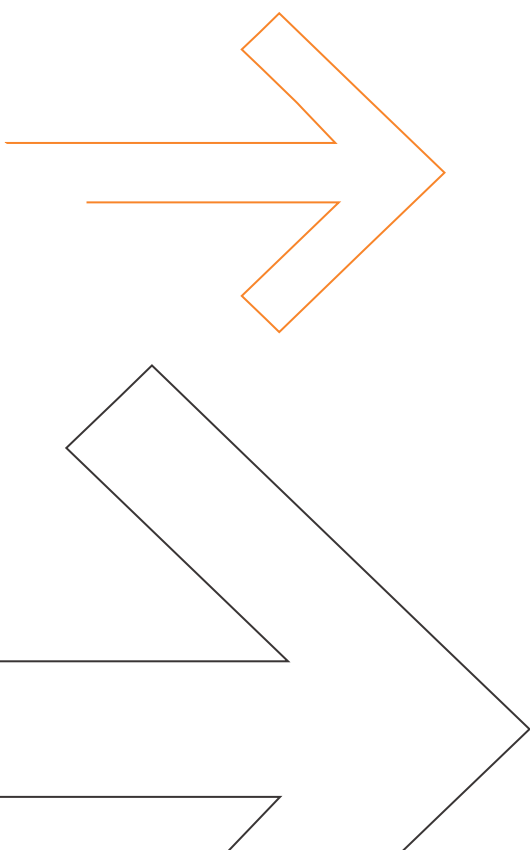
Riferimenti normativi e di indirizzo per la redazione della Carta dei servizi

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»;
 - «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 della Giunta Provinciale 962 del 16.01.2021, «Sistema tariffario e condizioni di utilizzo dei servizi di trasporto pubblico di persone in 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».
- SASA applica la delibera dell’Autorità di regolazione dei trasporti (ART) n. 28 del 2021, ad eccezione della “Misura 6 (Indennizzi), in quanto SASA applica il

Regolamento europeo n. 181/2011 che **non prevede indennizzi** nel caso in cui il servizio sia inferiore ai 250 km.

- 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 i 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».





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, nel senso che 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 dei diritti degli utenti, nel senso che 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.



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.



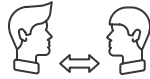
Ecosostenibilità dei trasporti nel territorio dell'Alto Adige, secondo i principi dell'Agenda ONU 2030 sullo sviluppo sostenibile, da perseguire attraverso le tecnologie di mobilità ad alimentazione elettrica e ad idrogeno, l'uso prevalente di materiali ecocompatibili, una programmazione che riduca i "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-utente dinanzi a disfunzioni o criticità, con obbligo di risposta da parte di SASA entro e non oltre 10 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 singolo passeggero utente 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, l'impresa di trasporto 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 si presenta





SASA è la più grande azienda di trasporto pubblico locale della Provincia Autonoma di Bolzano.



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.



Al 31 dicembre 2021 il personale SASA conta 520 collaboratori*trici, di 25 nazionalità diverse.



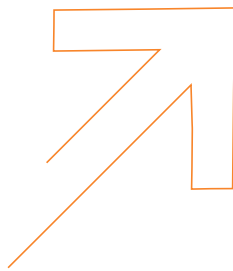
Oggi SASA serve 38 comuni con oltre 74 linee attive tra il servizio urbano ed extraurbano.

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.



La sua flotta è composta da circa 400 vetture tra i quali bus elettrici, a celle a combustibile (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.



I numeri di SASA

Dati aggiornati a gennaio 2022

100%

Capitale pubblico



88,1%

Provincia Autonoma di Bolzano



6,3%

Comune di Bolzano



4%

Comune di Merano

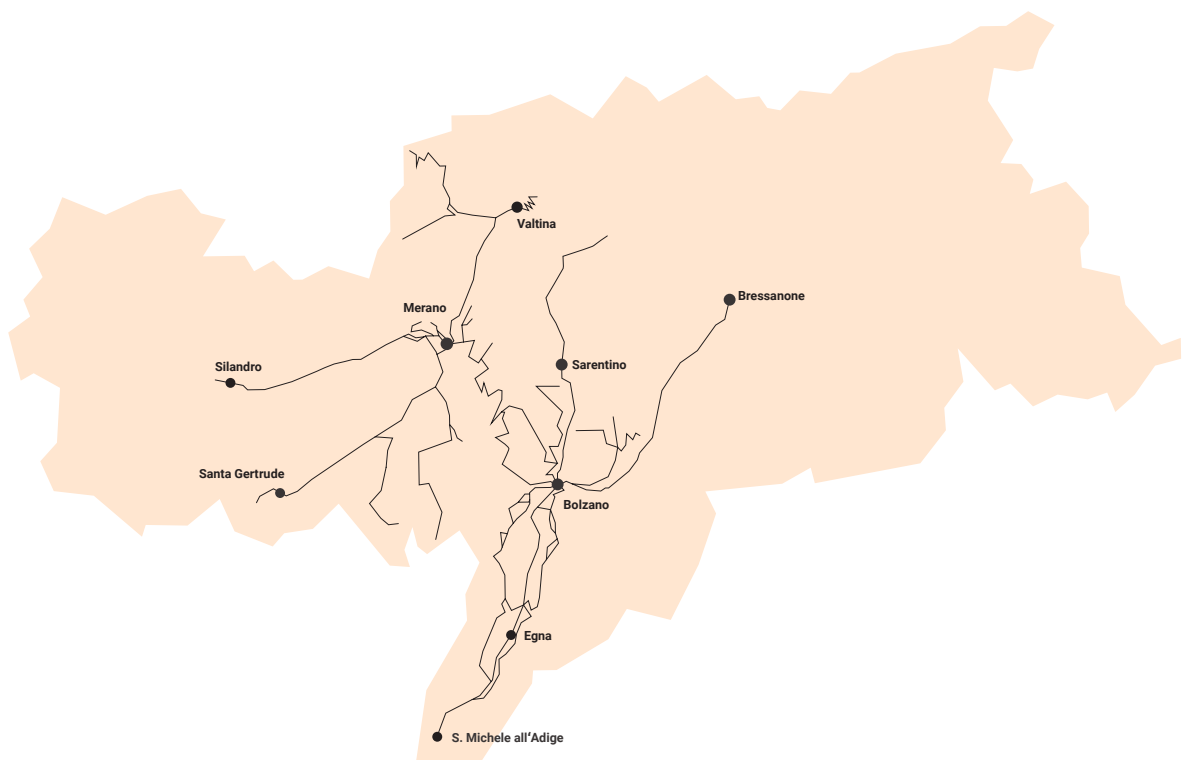


1,6%

Comune di Laives



La nostra rete di servizio





Il contratto di servizio extraurbano con la Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige

A fine settembre 2021 SASA ha siglato con la Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige, il Contratto di servizio per il servizio di trasporto pubblico di linea extraurbano sulla rete ecosostenibile di competenza della Provincia Autonoma di Bolzano, per il periodo 15 novembre 2021 – 14 novembre 2031.

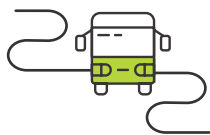
Le attività di trasporto pubblico si basano sulla Legge Provinciale del 23 novembre 2015, n. 15 “Mobilità pubblica”, che disciplina il trasporto pubblico di persone di interesse provinciale.

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

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.

L'offerta dei servizi





La copertura del servizio

I nuovi servizi assunti da SASA, che coprono un'area dalle zone di montagna fino alla Bassa Atesina, vengono effettuati su **30 linee extraurbane + 8 Nightliner in 38 comuni serviti.**

LINEE EXTRAURBANE – “LOTTO ECOSOSTENIBILE”

108	Bolzano Z.I. - Mezzocorona - Bozen Iz - Mezzocorona
120	Bus Salorno - Egna - Ora - Bolzano
131	Oltradige Express: Caldaro - Appiano - Bolzano
132	Caldaro - Appiano - Bolzano
133	Bassa Atesina - Oltradige - Bolzano (corse scolastiche)
136	Linea serale Oltradige: Termeno - Caldaro - Appiano - Bolzano
150	Laste - Sarentino - Bolzano
152	Valdurna - S. Martino - Sarentino
156	S. Genesio - Bolzano
157	S. Genesio - Avigna
158	Meltina - Schermos - S. Genesio
165	Bus Renon - Bolzano
166	Funivia Corno del Renon - Collalbo
167	Vanga - Auna di Sopra - Collalbo
204	Avelengo - Verano - Meltina - Terlano - Bolzano
231	Verdines - Scena - Merano
232	Scena - Trauttmansdorff / Funivie Merano 2000
233	S. Giorgio - Scena - Funivia Taser
235	Velloi - Lagundo - Merano
236	Merano - Castel Torre (Merano)
237	Merano - Lagundo - Plars di Sopra / Moarhöfe
239	Passo Giovo - Valtina - S. Leonardo
240	Val Passiria - Merano
241	Corvara - Stulles - Moso
242	Passo Rombo (estiva, 2 settimane)
243	Lago Fontana Bianca - S. Gertrude
244	Lauregno - Proves - Val d'Ultimo
245	Val d'Ultimo - Lana - Merano
246	Fondo - Passo Palade - Lana - Merano
251	Bus Merano - Naturno



LINEE EXTRAURBANE – NIGHTLINER

N201	Bolzano Z.I. - Mezzocorona - Bozen Iz - Mezzocorona
N240	Bus Salorno - Egna - Ora – Bolzano
N245	Oltradige Express: Caldaro - Appiano – Bolzano
N251	Caldaro - Appiano – Bolzano
N301	Bassa Atesina - Oltradige - Bolzano (corse scolastiche)
N131+N120	Linea serale Oltradige: Termeno - Caldaro - Appiano - Bolzano
N150	Laste - Sarentino – Bolzano
N165	Valdurna - S. Martino - Sarentino



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 virtù di quanto previsto dalle norme che regolano il **diritto di sciopero**, SASA garantisce l'erogazione di servizio minima, nelle fasce orarie 6.00 - 9.00 12.00 - 15.00 con garanzia di arrivo al capolinea.



Servizi di vigilanza Nightliner

Per le linee notturne Nightliner sono previsti servizi di vigilanza, con personale a bordo durante l'intero tragitto.



Accessibilità e comfort 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 2021, a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, 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.

A bordo degli autobus sulle linee extraurbane 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.

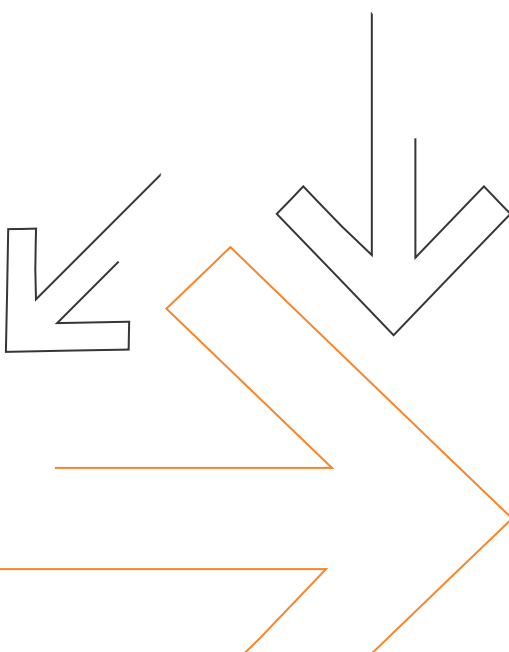
Fattori e standard di qualità



Il Contratto di servizio extraurbano 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	OBIETTIVO 2022
Regolarità del servizio	Erogazione di una percentuale minima di corse programmate per linea	Maggiore o uguale a 97,0%	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
	Realizzazione delle coincidenze e delle coincidenze dell'ultima corsa della giornata da garantire, definite nel programma di esercizio.	100%	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
	Percentuale di bus*km erogati sul totale dei bus*km programmati come servizio minimo in caso di sciopero	100%	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
Pulizia decoro mezzi e punti vendita	Rispetto delle condizioni di decoro all'interno e all'esterno dei mezzi (scritte, graffiti, danneggiamenti, etc.) incluso funzionamento dispositivi di richiesta fermata e operatività dei supporti di appoggio.	Verifica puntuale da parte della Provincia	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
	Pulizia dei mezzi	Rispetto delle condizioni di pulizia all'interno e all'esterno dei mezzi decoro	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
Informazioni alla clientela: informazioni di carattere generale, a terra e digitali	Informazioni orario alle fermate	Tutte le fermate e le autostazioni espongono in modo facilmente consultabile l'orario di passaggio aggiornato delle linee interessate, realizzato su supporto resistente alla luce ed alle intemperie	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
	Esposizione delle informazioni aggiornate riguardanti modifiche programmate delle linee che interessano tale fermata o autostazione	Con almeno 14 giorni di anticipo rispetto all'entrata in vigore della variazione	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
	Esposizione entro 24 ore dal verificarsi dell'evento o dalla modifica del servizio delle rispettive informazioni le linee che interessano tale fermata o autostazione	Entro 24 ore dall'evento	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
	Per turbative che possono durare più di 2 giorni, esposizione dell'orario di passaggio aggiornato (orario sostitutivo) delle linee che interessano tale fermata o autostazione	Al più tardi entro l'inizio del servizio della seconda giornata dall'evento	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
	Rimozione delle informazioni di servizio riguardanti le linee che interessano tale fermata o autostazione	Entro 24 ore dalla scadenza della validità delle informazioni	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
Informazioni a bordo dei mezzi	Informazioni all'esterno del veicolo	Gli indicatori di destinazione esterni frontali, laterali e posteriori al veicolo sono accesi, funzionanti e indicano in modo corretto il numero del quadro orario, il percorso e la destinazione della corsa/informazione corretta	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
	Diffusione audio a bordo del mezzo	Il sistema annunci vocali è acceso, funzionante e trasmette tramite diffusione audio la prossima fermata e trasmette ulteriori informazioni di servizio	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
	Visualizzazione di informazioni ai passeggeri a bordo dei mezzi	Monitor interni e monitor di infotainment sono accessi, funzionanti e trasmettono ben leggibili le informazioni ai passeggeri all'interno del veicolo	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD PREVISTO DAL CONTRATTO	OBIETTIVO 2022
Accessibilità al servizio e comfort di viaggio	Presenza e corretto funzionamento degli impianti di riscaldamento e climatizzazione	Non ci sono condizioni di prolungato disagio termico durante la stessa corsa	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
	I supporti per garantire l'accesso ed il trasporto di persone a mobilità ridotta sono funzionanti e fruibili e sono mantenuti in modo da consentirne il pieno utilizzo	Tutti i supporti per persone con mobilità ridotta sono funzionanti e fruibili	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
	Le corse identificate nel programma d'esercizio per il trasporto bici sono erogate con veicoli dotati di portabiciclette fruibile	Tutte le corse identificate nel programma d'esercizio per il trasporto bici sono erogate con veicoli dotati di portabiciclette fruibile	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
Aspetti relazionali del personale a contatto con il pubblico	Gli autisti mantengono, ove possibile, una guida regolare e fluida	Rilevazione puntuale	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
	Orientamento al cliente, cortesia, disponibilità	Rilevazione puntuale	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
	Il personale a contatto con il pubblico indossa la divisa aziendale e l'apposito distintivo di riconoscimento	Rilevazione puntuale	Raggiungimento dello standard previsto dal Contratto di servizio
	A reclami e segnalazioni viene data risposta entro dieci giorni lavorativi dalla data di assegnazione e secondo le indicazioni operative dell'ente affidante	Rispetto del termine	Raggiungimento 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;
- 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 sistema tariffario e le condizioni di utilizzo dei servizi



Descrizione del sistema tariffario

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

- servizi di trasporto di linea con autobus urbani, regionali e Citybus;
- treni regionali sulle tratte in Alto Adige e fino a Trento;
- funicolare della Mendola da Caldaro al Passo Mendola;
- la tramvia del Renon;
- le funivie Renon-Bolzano, San Genesio Bolzano, Postal Verano, Colle-Bolzano, Meltina-Vilpiano/Terlano e Rio Pusteria Maranza.

La mobilità pubblica in tutto l'Alto Adige è concentrata in un'unica area integrata: autobus urbani, regionali e Citybus, treni regionali e alcune funivie.

Con poche eccezioni, valgono ovunque biglietti e tariffe uniformi e le stesse procedure di convalida.

L'area del trasporto integrato altoadigemobilità è suddivisa in circa 260 zone tariffarie, che sono la base per il calcolo delle tratte percorse (chilometri tariffari) e dei prezzi.

Una zona tariffaria corrisponde di solito alla relativa località. I comuni con una superficie maggiore sono suddivisi in più zone tariffarie. Ogni fermata dell'autobus o del treno è assegnata a una specifica zona tariffaria.



Ecco le informazioni più importanti.

- Ogni biglietto deve essere **convalidato all'inizio di qualsiasi viaggio in autobus o in treno**, altrimenti non è valido.
- Per ogni viaggio viene calcolato un **prezzo minimo** corrispondente a **10 chilometri** tariffari.
Eccezione: per le coincidenze con gli autobus in tutte le zone tariffarie eccetto Bolzano e Merano, con l'**AltoAdige Pass** e l'**Euregio Family Pass** vengono conteggiati 5 chilometri tariffari.

Tutte le norme relative alle tariffe del trasporto pubblico locale e all'utilizzo dei mezzi di trasporto pubblico sono stabilite con delibera della Giunta Provinciale dell'Alto Adige.

Il sistema tariffario e le condizioni di utilizzo dei servizi di trasporto pubblico di persone in Alto Adige sono approvati con delibera della Giunta provinciale (Delibera 16 novembre 2021, n. 962 Sistema tariffario e condizioni di utilizzo dei servizi di trasporto pubblico di persone in Alto Adige).

Sono consultabili le caratteristiche, le tariffe aggiornate, le condizioni d'uso e le modalità d'acquisto dei singoli titoli di viaggio:

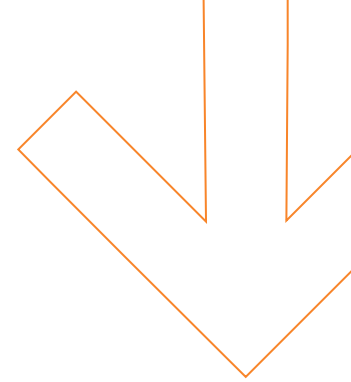
- www.altoadigemobilita.info/it/ticket/ trovaticket
- www.altoadigemobilita.info/it/ticket/ condizioni-dutilizzo



Titoli di viaggio

I principali biglietti altoadigemobilità per il trasporto sugli autobus extraurbani. Ulteriori informazioni su: www.altoadigemobilita.info

<p>AltoAdige Pass Titolo di viaggio nominativo e non trasferibile. Prezzo: 0,12 - 0 euro/km Emissione: 20 euro una tantum Disponibile: online Convalida: check-in/check-out</p>	<p>La richiesta di rilascio dell'AltoAdige Pass va presentata online sul sito www.altoadigemobilita.info e la tariffa di prima emissione corrisponde a 20 euro. La tariffa di viaggio varia nel corso dell'anno di riferimento in base ai chilometri tariffari percorsi. Attualmente sono previsti i seguenti scaglioni: da 1 a 1.000 km, da 1.001 a 2.000 km, da 2.001 a 10.000 km, da 10.001 a 20.000 km e da 20.001 km e oltre. Le modalità di utilizzo dell'AltoAdige Pass sono identiche a quelle dell'Euregio Family Pass ma con il vantaggio di una tariffa agevolata. Può essere richiesto da tutti i genitori (o chi ne fa le veci) residenti in Alto Adige con almeno un figlio minore.</p>
<p>Carta valore Titolo di viaggio trasferibile. Prezzo: 10, 25, 50 euro Disponibile: punti vendita, autobus, biglietterie automatiche</p>	<p>La tariffa ammonta a 12 cent per chilometro tariffario, arrotondato al cent superiore. Prezzo minimo della corsa è di 1,20 euro. La carta valore è acquistabile con un valore di 10, 25 e 50 euro a bordo degli autobus regionali, nei punti vendita e presso le biglietterie automatiche altoadigemobilità. La carta valore è valida per 2 anni dopo la prima convalida.</p>
<p>Euregio 2 Plus Il biglietto giornaliero per max. 2 adulti e 3 bambini per tutto l'Alto Adige - Trentino - Tirolo Prezzo: 39 euro Disponibile: punti vendita, biglietterie automatiche, autobus regionali</p>	<p>Titolo di viaggio giornaliero utilizzabile fino a cinque persone, tra cui massimo due adulti e massimo tre bambini sotto i 15 anni, per viaggiare sui mezzi di trasporto pubblico nelle tre aree facenti parte dell'Euregio (Tirolo, Alto Adige e Trentino). Euregio 2 Plus non è un biglietto per famiglie: le persone che viaggiano non devono necessariamente essere imparentate. Il costo del biglietto giornaliero è di 39 euro.</p>
<p>Euregio Family Pass Titolo di viaggio nominativo e non trasferibile. Prezzo: 0,10 - 0 euro/km Emissione: 20 euro una tantum Disponibile: online per famiglie Convalida: check-in/check-out</p>	<p>La richiesta di rilascio dell'Euregio Family Pass va presentata online sul sito www.altoadigemobilita.info e la tariffa di prima emissione corrisponde a 20 euro. La tariffa di viaggio varia nel corso dell'anno di riferimento in base ai chilometri tariffari percorsi. Attualmente sono previsti i seguenti scaglioni: da 1 a 1.000 km, da 1.001 a 2.000 km, da 2.001 a 10.000 km, da 10.001 a 20.000 km e da 20.001 km e oltre. Le modalità di utilizzo dell'Euregio Family Pass sono identiche a quelle dell'AltoAdige Pass, ma con il vantaggio di una tariffa agevolata. Può essere richiesto da tutti i genitori (o chi ne fa le veci) residenti in Alto Adige con almeno un figlio minore.</p>
<p>AltoAdige Pass abo+ Scuola, amici, tempo libero: autobus e treno ti portano (quasi) ovunque Tariffa annuale: 20 o 150 euro Disponibile: online Convalida: solo check-in</p>	<p>Titolo di viaggio elettronico annuale e personale per scolare e scolari, studentesse e studenti. La richiesta di rilascio e di rinnovo annuale dell'AltoAdige Pass abo+ va presentata online sul sito www.altoadigemobilita.info</p>
<p>AltoAdige Pass 65+ Essere mobili non è una questione di età: viaggiare sicuri con treno e autobus Tariffa annuale: 20, 75 o 150 euro Disponibile: punti vendita Convalida: solo check-in</p>	<p>Titolo di viaggio elettronico annuale personale per chi ha più di 65 anni. Chi ha più di 65 anni d'età e risiede in Alto Adige può richiedere l'AltoAdige Pass 65+ compilando un modulo presso i punti vendita altoadigemobilità, dove si può anche ritirare pagando la relativa tariffa annuale. Devi convalidare l'AltoAdige Pass 65+ con un check-in a ogni viaggio. Su richiesta del personale di bordo, durante il controllo dei biglietti, dovrai mostrare anche un documento d'identità.</p>
<p>Mobilcard Prezzo: da 15 a 28 euro Validità: 1, 3 o 7 giorni Convalida: solo check-in</p>	<p>Titolo di viaggio da poter utilizzare senza limiti tutti i mezzi di trasporto pubblico in Alto Adige per 1, 3 o 7 giorni consecutivi ed è acquistabile nei punti vendita altoadigemobilità, negli uffici turistici e presso le biglietterie automatiche.</p>



Con le carte valore e le mobilcard è comunque possibile usufruire del trasporto extraurbano. Tutti i titoli di viaggio devono essere convalidati per ogni singola tappa. **La convalida avviene all'inizio del viaggio.** Per i titoli di viaggio a tariffa chilometrica con tecnologia contactless è necessario indicare la fermata di destinazione, per i viaggi in treno al momento della convalida iniziale e per i viaggi su linee autobus regionali attraverso il "check out" prima di scendere.



Mobile ticketing

Per i viaggiatori con AltoAdige Pass ed Euregio Family Pass c'è la possibilità di convalidare in anticipo i viaggi per il servizio urbano e extraurbano, attraverso il proprio smartphone.

Questo elimina la necessità di recarsi all'obliteratrice immediatamente prima della partenza, per esempio quando ci sono grandi code davanti alle obliterate in stazione o quando queste sono raggiungibili solo facendo una deviazione. In futuro sarà attivo anche sulle singole linee.

Per la consultazione di tutte le tipologie di titoli di viaggio, delle modalità di utilizzo delle stesse e il loro eventuale aggiornamento, si invita a consultare il sito **www.altoadigemobilita.info**



Problemi con i titoli di viaggio

In caso di titolo di viaggio danneggiato l'utente è tenuto a munirsi di un regolare titolo di viaggio 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 stampata sulla carta;
- **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;
- in caso di una **tessera integra ma non funzionante** per un difetto tecnico o per l'affaticamento del materiale, verrà emesso un duplicato a titolo gratuito.

AltoAdige Pass Euregio Family Pass	L'utente è tenuto ad acquistare un biglietto valido prima dell'inizio del viaggio. Si può chiedere una ristampa del proprio abbonamento gratuitamente e richiedere un rimborso della differenza tra la tariffa del biglietto acquistato e di quella che si sarebbe pagata con il proprio abbonamento
Biglietto singolo Carta valore	L'utente è tenuto ad acquistare un biglietto valido prima dell'inizio del viaggio. Si può far sostituire il biglietto difettoso ai punti vendita altoadigemobilità con un biglietto dello stesso valore o valore residuo.
AltoAdige Pass abo+ AltoAdige Pass 65+ AltoAdige Pass free	Si può viaggiare ugualmente, facendo subito presente al personale di bordo il difetto del biglietto e richiedendo successivamente una ristampa dell'abbonamento.
Biglietti singoli Biglietti giornalieri urbani o per il trasporto biciclette	Sono validi e possono essere utilizzati il giorno in questione
Mobilcard Museumobil Card Bikemobil Card AltoAdige Guest Pass	Se a causa di un difetto il tuo biglietto non è leggibile e non lo puoi convalidare, lo puoi ugualmente utilizzare per la giornata, ma dovrai subito cambiarlo ad un punto vendita altoadigemobilità, un ufficio turistico o una struttura ricettiva.



Trasferimenti e rimborsi

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 obliteratione, 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 anche se viaggiano 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.



Rete di vendita

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 scaricabili dal sito www.suedtirolmobil.info/it/ticket/punti-vendita/punti-venditaaltoadigemobilita.

Bolzano e dintorni

Biglietteria SAD Corso Italia	Corso Italia 13/N, 39100 Bolzano
Biglietteria stazione ferroviaria	Piazza Stazione 1, 39100 Bolzano
Edicola stazione ferroviaria Bolzano *	Piazza Stazione 1, 39100 Bolzano
Infopoint autostazione	Via Renon, 39100 Bolzano
Infopoint funivia del Renon stazione a valle	Via Renon 12, 39100 Bolzano
Tabaccheria "al mio tabacchino"	Via Claudia Augusta 91 F, 39100 Bolzano
Tabaccheria Bertagnolli	Piazza Domenicani 34, 39100 Bolzano
Tabaccheria Paolazzi	Corso Libertà 10, 39100 Bolzano
Tabaccheria Negri Alessandro	Via Museo 60, 39100 Bolzano
Tabaccheria Il Tabacchino	Via Resia 65 B, 39100 Bolzano
Tabaccheria Passamonti	Via Ortle 43, 39100 Bolzano
Tabaccheria Peter	Via Milano 5, 39100 Bolzano
Tabaccheria Il Quadrifoglio	Via Cagliari 4, 39100 Bolzano
Tabaccheria Spitaleri	Via Santa Geltrude 20, 39100 Bolzano
Tabaccheria Stazione di Bolzano	Piazza Stazione 1, 39100 Bolzano
Foto Galleria Europa & Tabaccheria Walther	Piazza Walther 8 B, 39100 Bolzano
Tabaccheria Zanol	Viale Druso 177, 39100 Bolzano

* vende giornalieri (Merano e Bolzano), biglietti urbani di corsa singola, carte valore e mobilcard

Merano e dintorni

Bar Monopol	Via Parrocchia 9, 39012 Merano
Bar Palma *	Via S. Giorgio 14, 39012 Merano
Biglietteria stazione ferroviaria	Piazza Stazione, 39012 Merano
Infopoint Merano	Via delle Corse 151, 39012 Merano
Tabaccheria Pfitscher *	Via Portici 361, 39012 Merano
Tabacchi Barp *	Piazza Teatro 15, 39012 Merano

* vende solo biglietti urbani di corsa singola e carte valore



Vendita titoli di viaggio sull'autobus

Sugli autobus che effettuano i servizi sulle linee del “lotto ecosostenibile”, si possono **acquistare direttamente dall'autista** biglietti singoli, carte valore, biglietti giornalieri per il trasporto delle biciclette e ricaricare l'AltoAdige Pass e l'Euregio Family Pass (carta Prepaid).

Una volta acquistato, il passeggero - utente dovrà obliterare il biglietto presso la macchinetta installata all'interno a bordo del bus stesso.

Gli autobus **privi di obliteratore a bordo** vengono **segnalati** agli utenti tramite **notifiche sull'applicazione altoadigemobilità e con adesivi apposti sugli autobus** stessi. In questo caso, il passeggero può timbrare il biglietto tramite l'app, prima di salire a bordo.



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.

Le biglietterie automatiche si trovano:

- presso la maggior parte delle stazioni in Alto Adige, ad eccezione di quelle Bolzano Sud, Bolzano Casanova, Ponte d'Adige, Gargazzone, Laives e Salorno. Chi sale sul treno in una di queste stazioni, può acquistare il biglietto sul treno senza il sovrapprezzo;
- all'Infopoint all'autostazione di Bolzano;
- alle autostazioni di Chiusa e Lana;
- alle stazioni a monte e a valle della funivia del Renon e della funicolare della Mendola;
- alla stazione di Collalbo (tram del Renon);
- all'Infopoint Mobile a Bressanone;
- all'ufficio turistico di Dobbiaco;
- nell'area d'entrata dell'ospedale di Brunico.



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.



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.

In ogni caso è vietato occupare i sedili o intralciare le porte di accesso con le cose da trasportare.

Il trasporto di bagagli, carrozzine, sedie a rotelle, sci, snowboard, slittini, biciclette pieghevoli chiuse, monocicli e biciclette per bambini sotto i 50,8 cm è gratuito.

73 autobus sono dotati all'interno di un rack porta valigie omologato.



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.



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. La linea 245 è autorizzata al trasporto di biciclette.

Sistemi di gestione 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 ridurne 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.

SASA

CDQS extraurbano 2022

I diritti e doveri dei passeggeri





Diritti dei passeggeri

Il 5 novembre 2020 la Provincia Autonoma di Bolzano e il Centro Tutela Consumatori Utenti dell'Alto Adige 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.



Doveri dei passeggeri

I doveri dei passeggeri sono definiti a livello provinciale dalla delibera di Giunta Provinciale nr. 760 del 5 luglio 2016:

- 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;
- 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.



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.

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.

Viaggi senza biglietto, biglietto non valido o non convalidato: sanzione amministrativa da 30 a 240 euro, oltre al prezzo di un biglietto singolo. Se la sanzione viene pagata subito o entro 5 giorni dalla sua emissione si applica la sanzione minima.

Utilizzo abusivo del biglietto, ad esempio biglietto contraffatto o utilizzo del biglietto nominativo di una terza persona: sanzione amministrativa da 60 a 400 euro, fatte salve le disposizioni penali, oltre al prezzo del biglietto singolo. Il biglietto viene ritirato. Se la sanzione viene pagata subito o entro 5 giorni dalla sua emissione si applica la sanzione minima.



Regolamento speciale 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

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.

Ulteriori misure adottate nella mobilità pubblica si 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**.

Le modalità di accesso alle informazioni garantite



Informazioni su orari e servizi

Le informazioni relative agli orari del trasporto pubblico in Alto Adige sono pubblicate sul sito **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.



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



Informazioni sui 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.

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 entro 10 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**.

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.

Come adire alle vie conciliative



Conciliazione extragiudiziale

In caso di mancata risposta al reclamo o risposta al reclamo non soddisfacente.

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

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 **www.consumer.bz.it/it/conciliazionegenerale** 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.

Sistema di monitoraggio



Descrizione del sistema

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 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

Strumenti e modalità di verifica del grado di soddisfazione degli utenti



Come stabilito nel Contratto di servizio extraurbano, 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, l'ente affidante può avvalersi di un soggetto terzo specializzato e di riconosciuta esperienza e professionalità.

Questo avviene tramite **interviste ai passeggeri**. I risultati di queste rilevazioni vengono resi pubblici (*ad es. con pubblicazione dei risultati sul sito web aziendale*) 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.

Infortunati subiti dal passeggero



Segnalazione

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatisi a bordo delle vetture, 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**, o con lettera intestata a Sasa SpA Via BuoZZi 8 - 39100 BZ).

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**

Pubblicazione



Dove trovare la carta

SASA ha redatto la presente Carta della qualità dei servizi extraurbani secondo le direttive dell'Ufficio Monitoring Mobilità provinciale.

La Carta della qualità dei servizi extraurbani è pubblicata sul sito web aziendale all'indirizzo **www.sasabz.it/index.php/carta-della-qualita-dei-servizi**.

La Carta della qualità dei servizi extraurbani è aggiornata annualmente.

Carta della qualità del servizio

extraurbano

**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@sasabz.it
info@pec.sasabz.it

Centro Tutela Consumatori Utenti

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

