

SAD TRASPORTO LOCALE SPA
CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
2020
SERVIZIO FERROVIARIO



INDICE GENERALE

CAPITOLO 1 - INTRODUZIONE.....	4
PREMESSA E OFFERTA DEL SERVIZIO.....	4
STRUTTURA DEL DOCUMENTO.....	4
PROFILO AZIENDALE, NUMERO DI COLLABORATORI E VEICOLI.....	5
OFFERTA SERVIZI FERROVIARI.....	5
DEFINIZIONI.....	6
SERVIZI MINIMI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO.....	6
SCOPO E FINALITA' DELLA CARTA.....	7
PRINCIPI DELLA CARTA.....	9
NORMATIVA EUROPEA E DIRITTO DEI PASSEGGERI.....	11
CAPITOLO 2 - DESCRIZIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO, DEI TITOLI DI VIAGGIO, DELLA RETE DI VENDITA E LE CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO.....	14
DESCRIZIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO.....	14
DESCRIZIONE DEI TITOLI DI VIAGGIO.....	16
DUPLICATI.....	18
RIMBORSI ED INDENNIZZI.....	18
CONDIZIONI DI VENDITA E RETE.....	19
CAPITOLO 3 - UTILIZZO DEI SERVIZI SAD -	21
CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI SERVIZI.....	21
MODALITA' DI ACCESSO AD UTENZA CON MOBILITA' RIDOTTA.....	23
DIRITTI E DOVERI DEI PASSEGGERI.....	25
VIOLAZIONI E ASPETTI SANZIONATORI.....	27
CAPITOLO 4 - RELAZIONI CON LA CLIENTELA -	31
MODALITA' DI COMUNICAZIONE.....	31
MODALITA' DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI.....	31
GESTIONE RECLAMI.....	32
ISTANZA E REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE.....	33
RECLAMI AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI.....	35
MODALITA' RIMBORSO – BONUS PENDOLARI.....	35
MODALITA' INDENNIZZO – ACCESSIBILITA' PERSONE A MOBILITA' RIDOTTA.....	36



OGGETTI SMARRITI.....	37
PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENTE E COMPORTAMENTO.....	38
CAPITOLO 5 - SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALI -	39
INQUADRAMENTO E OBIETTIVI.....	39
FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	40
MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO.....	40
Misurazione della soddisfazione della clientela.....	41
Modalità di effettuazione customer e struttura indicatori.....	41
Definizione e monitoraggio indicatori e obiettivi.....	42
IMPEGNI DELL'AZIENDA.....	42
CAPITOLO 6 - REFERENTI PER LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI -	44
ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI.....	44
RIFERIMENTI AZIENDALI.....	44
CAPITOLO 7 - ALLEGATI -	44
ALLEGATO A - "SANZIONI" (rif. VERBALE DI ACCERTAMENTO).....	45
ALLEGATO B – MODULO SAD PRESENTAZIONE RECLAMO.....	46
ALLEGATO C – MODULO DOMANDA DI CONCILIAZIONE.....	47
ALLEGATO D - FATTORI E INDICATORI DI QUALITA',.....	48

CAPITOLO 1 - INTRODUZIONE

PREMESSA E OFFERTA DEL SERVIZIO

La **SAD TRASPORTO LOCALE SPA** (in appresso per brevità "**SAD**"), su incarico della **Provincia autonoma di Bolzano** (in appresso per brevità "**PAB**"), svolge l'attività di gestione del servizio di trasporto pubblico di persone in concessione con l'utilizzo:

- del mezzo di trasporto autobus, nell'ambito extraurbano e transfrontaliero con la Svizzera e l'Austria (in appresso per brevità anche "**autobus**");
- di impianti fissi e precisamente: Funicolare della Mendola, Tranvia del Renon, Funivia di Renon e Funivia di San Genesio (in appresso per brevità anche "**impianti di risalita e tranvia**").

Svolge, invece, l'attività di gestione del servizio trasporto pubblico di persone con il mezzo di trasporto treno, a fronte di un contratto di servizio stipulato con la PAB, nell'ambito del servizio extraurbano ed internazionale per i collegamenti con l'Austria per i quali è stato stipulato un accordo con il Gestore del traffico ferroviario austriaco (in appresso per brevità anche "**treno**").

L'offerta del servizio è definita da PAB sulla base dell'orario Provinciale pubblicato annualmente. In veste di Gestore di un servizio di trasporto pubblico, la **SAD** è tenuta a predisporre la *Carta della qualità dei servizi*, con particolare riferimento al contratto di servizio in essere tra SAD e PAB per il settore ferroviario.

STRUTTURA DEL DOCUMENTO

A fronte della diversa tipologia dei servizi offerti da SAD, la stessa ha deciso di predisporre una carta per ciascuna tipologia di servizio, sostanzialmente composte da

- una **parte di contenuti Generale**, che riporta tutte le informazioni generali previste dalle Linee guida e comune alle tre tipologie di servizio;
- una **parte di contenuti Specifici**, riguardante esclusivamente il **servizio ferroviario**.

I contenuti dei rispettivi documenti soddisfano quanto previsto dal "Regolamento di esecuzione in materia di mobilità pubblica" di cui all'art. 14 "contenuto minimi della Carta di Qualità dei Servizi" (DPP n. 33 del 14 dicembre 2016) e sono redatti secondo quanto previsto dalle Linee guida per la redazione della carta di qualità dei servizi pubblici locali (Delibera Giunta Provinciale n. 1407 del 19/12/2017).



Anche a fronte degli obblighi previsti dal contratto di servizio per il trasporto ferroviario, la presente prima emissione sarà costituita dalla Sezione Generale e da una prima Sezione Specifica relativa al servizio ferroviario e, come previsto, è stata oggetto di consultazione della PAB e dell'associazione dei consumatori CTCU.

PROFILO AZIENDALE, NUMERO DI COLLABORATORI E VEICOLI

La SAD è la più grande azienda di trasporto pubblico locale in Alto Adige e svolge il suo servizio con circa 500 collaboratori, distribuiti tra i diversi settori: amministrazione, Servizio Autobus, Servizio Impianti di risalita e tranvia, Servizio ferroviario, impianti manutenzione autobus e ferrovia. La flotta aziendale è costituita da circa 300 autobus e 22 veicoli ferroviari.

Nelle rispettive Sezioni specifiche si approfondiranno gli aspetti.

OFFERTA SERVIZI FERROVIARI

Il servizio ferroviario di SAD viene effettuato sulla base dell'orario annuale pubblicato dalla PAB. Come Impresa Ferroviaria effettua servizio commerciale di trasporto passeggeri su rete nazionale, in virtù del possesso del Certificato di Sicurezza rilasciato dall'Agenzia Nazionale per la Sicurezza Ferroviaria (ANSF), sulle seguenti tratte delle rispettive reti:

- **rete ferroviaria nazionale (RFI)** nell'ambito del Trasporto Pubblico Locale (TPL):
 - Tratta Bolzano – Merano;
 - Tratta Fortezza – San Candido;
 - Tratta Bolzano-Brennero;

Dal dicembre 2014, nell'ambito del TPL Provinciale, effettua inoltre servizi di collegamento verso l'Austria in collaborazione con l'impresa austriaca ÖBB, per le destinazioni di Innsbruck e Lienz sia con veicoli leggeri che con materiale rotabile ordinario;

- **rete provinciale**, Merano – Malles, la cui infrastruttura è gestita dal gestore infrastruttura provinciale STA.

Per la consultazione dell'offerta completa del servizio si rimanda all'orario vigente del Sistema Integrato della Provincia Autonoma di Bolzano, relativamente ai servizi ferroviari (treni/corse) effettuati da SAD.

DEFINIZIONI

Ai fini della comprensione della carta si riportano le definizioni dei principali termini previsti dalla Misura 2 della Delibera ART 106/2018:

Voce	Definizione
Gestore del servizio	L'Impresa Ferroviaria SAD, che gestisce servizi di trasporto sul territorio italiano come parte di servizi transfrontalieri, e che fornisce il servizio sulle reti nazionali, regionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico e titolare di contratto di servizio di trasporto pubblico di passeggeri per ferrovia.
Reclamo	Ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale (o provinciale), dalle condizioni generali di trasporto o della carta dei servizi.
Servizi automobilistici sostitutivi	Servizi a carattere temporaneo resi necessari dalla provvisoria interruzione della rete ferroviaria o dalla provvisoria sospensione del servizio ferroviario per interventi di manutenzione straordinaria, guasti o altre cause di forza maggiore.
Utente	L'utente potenziale, ovvero il soggetto che intende fruire del servizio di trasporto ferroviario passeggeri connotato da oneri di servizio pubblico, o l'utente effettivo, ovvero il soggetto che fruisce o ha già fruito di tale servizio.
Utente con disabilità o a mobilità ridotta	«persona con disabilità» o «persona a mobilità ridotta»: qual-siasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona;

SERVIZI MINIMI GARANTITI IN CASO DI SCIOPERO

In virtù di quanto previsto dalle norme di regolamentazione sul diritto di sciopero, e dalla Misura 3, p.to 1 lettera e) della Delibera ART 106/18, SAD rispetta i servizi minimi previsti per il servizio ferroviario nelle **fasce di garanzia** definite che sono:

- mattino: dalle 6,00 alle 9,00
- pomeriggio-sera: dalle 18,00 alle 21,00

Negli orari annuali, è disponibile una sezione specifica con l'indicazione dei **treni garantiti in caso di sciopero**, suddivisi per ciascuna linea del servizio provinciale sui cui SAD fa servizio e ad essa si rimanda per i necessari approfondimenti.

SAD provvede preventivamente a dare informativa alla propria utenza, anche a mezzo stampa, della data dello sciopero e degli eventuali disagi che si potrebbero verificare sul servizio.

SCOPO E FINALITA' DELLA CARTA

1.1 La *Carta della qualità dei servizi* è un documento di carattere generale elaborato dalla **SAD** per definire gli impegni che assume nei confronti dei cittadini utenti del trasporto pubblico locale, in attuazione:

- a) della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*),
- b) della Legge 11 luglio 1995, n. 273 (*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*),
- c) del Decreto del Presidente del Consiglio e dei Ministri del 30 dicembre 1998 (*Schema generale Carta della Mobilità*),
- d) del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 (*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati sull'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*),
- e) dal documento 2003 del Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, "*Dalla Carta dei servizi alla Carta della qualità – Proposte per migliorare la tutela del consumatore utente attraverso le carte dei servizi*",
- f) dal documento 2005 del Ministero delle Attività produttive, Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori, Il settore dei trasporti, in "*La carta della qualità dei servizi- Analisi e proposte del Tavolo di lavoro tra le Associazioni dei Consumatori e Utenti e le Autorità di Regolamentazione dei servizi*",
- g) dal Decreto Legge 3 ottobre 2006, n. 262, convertito con legge 24 novembre 2006, n. 286 (*Disposizioni urgenti in materia tributaria e finanziaria*),
- h) dalla Legge 4 marzo 2009, n. 15 (*Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti*),
- i) dal Decreto Legge 25 giugno 2008, n. 112 (*Disposizioni urgenti per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria*), convertito con la legge 6 agosto 2008, n. 133,
- j) dal Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198 (*Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici*).
- k) dal Regolamento di esecuzione in materia di mobilità pubblica previsto da Decreto del Presidente della Provincia del 14 dicembre 2016, n. 33;
- l) della Delibera Giunta Provinciale n. 1407 del 19/12/2017 "Linee guida per la redazione della Carta di Qualità dei servizi pubblici locali - Allegato A;

- m) della Delibera ART n. 106/2018 del 25/10/2018 relativa a *“Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie”, avviato con Delibera n. 43/2018. Conclusione del procedimento;*
- n) dell'Accordo della Conferenza Unificata del 26/09/2013 relativo a *“Accordo, ai sensi dell'art. 9, comma 2 del D.Lgs. 281 del 28 agosto 1997, sulle linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori ai sensi dell'art. 2, comma 461 della Legge n. 244 del 24/12/2007.*

1.2 La Carta della qualità del servizio rappresenta un documento dinamico che, anche secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e provinciale, deve essere aggiornato periodicamente in ragione anche della comunicazione e aggiornamento degli obiettivi annuali. Le modalità di redazione e di aggiornamento adottate da SAD sono in linea con quanto previsto anche dalla Delibera della Giunta di Bolzano n. 1407 del 29.12.2017 *“Linee Guida per la redazione della Carta di Qualità dei Servizi pubblici Locali”*, Allegato A:

- **redazione** da parte di SAD del documento, con condivisione interna delle varie strutture coinvolte;
- consultazione e condivisione del documento con PAB e con il Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano (di seguito CTCU);
- informazione di SAD dell'avvenuta pubblicazione sul sito internet aziendale;
- l'**aggiornamento** periodico della carta avviene con le stesse modalità della redazione, a fronte di esigenze di SAD, di modifiche al contenuto stesso della carta o di segnalazioni da parte di PAB oppure del CTCU. La Carta viene comunque aggiornata annualmente in relazione agli obiettivi di qualità del servizio.

1.3 La *Carta della qualità dei servizi* ha la **finalità** di manifestare l'impegno ad erogare i servizi di trasporto pubblico di persone consentendo di:

- **realizzare** la trasparenza nel rapporto tra la **SAD** ed i cittadini, in quanto utenti del servizio di trasporto pubblico di persone;
- **rafforzare** la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei cittadini prevista;
- **precisare** gli impegni derivanti dalla legge e quelli assunti con la **PAB**;
- **migliorare** il rapporto con i cittadini, in quanto utenti del servizio di trasporto pubblico;
- **consentire** la partecipazione del cittadino con un sistema di relazioni con il pubblico da attuare attraverso un canale istituzionale di comunicazione tra la **SAD** e l'utenza.

1.4 La *Carta della qualità dei servizi* costituisce per gli utenti:

- **Strumento di conoscenza**, in quanto fornisce informazioni sul sistema del trasporto pubblico, sulle modalità di prestazione del medesimo, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di viaggio, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con la **SAD**.
- **Strumento di partecipazione**, in quanto prevede a favore dell'utenza un canale istituzionale di comunicazione.
- **Strumento di tutela** in quanto:
 - garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
 - stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura dei reclami da attivare in caso di violazione dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi con la presente *Carta della qualità dei servizi*.

PRINCIPI DELLA CARTA

1.5 La **SAD** si impegna ad erogare il servizio pubblico di trasporto nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, nel rispetto delle condizioni fissate dall'ente regolatore **PAB** e secondo quanto previsto dall'Allegato A delle "Linee guida per la redazione della carta di qualità dei servizi pubblici locali" emesse con Delibera della Giunta Provinciale n. 1407 del 19/12/2017.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

1.6 La **SAD** si impegna ad improntare l'erogazione del pubblico servizio di trasporto al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione, diretta o indiretta, in base alla cittadinanza o per motivi di razza, sesso, lingua religione ed opinioni politiche. La **SAD**, inoltre, nell'esecuzione del servizio si impegna a facilitare il trasporto di persone con disabilità o mobilità ridotta, nel rispetto delle norme e delle regole vigenti.

Imparzialità

1.7 La **SAD** si impegna ad erogare il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità dell'erogazione del servizio

1.8 La **SAD** si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà della **SAD** stessa, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore.

1.9 Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, comprese quelle di tipo informativo e di attivazione di servizi auto-sostitutivi (non vengono istituiti detti servizi sostitutivi qualora sia presente un successivo treno entro i 35 minuti, come previsto dal contratto di servizio).

1.10 In caso di sciopero o di soppressione di servizi, la **SAD** si impegna a dare tempestiva, capillare e diffusa comunicazione dell'effettuazione del medesimo, garantendo nel caso di sciopero, l'effettuazione dei "servizi minimi", nel rispetto della vigente normativa in materia di sciopero.

Libertà di scelta

1.11 La **SAD** garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali, sulla base degli interventi messi in atto dalla PAB.

Partecipazione e diritto di accesso alle informazioni

1.12 La **SAD** consente la partecipazione degli utenti. In particolare, è riconosciuto all'utente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami.

1.13 La **SAD**, in quanto concessionario di servizio pubblico, garantisce il diritto di accesso alle informazioni che interessano l'utenza con i limiti e modalità previste dalla normativa di riferimento, sia nazionale che provinciale.

Efficienza ed efficacia del servizio

1.14 La **SAD** si impegna ad erogare il servizio, in modo tale da garantirne l'efficienza. Si impegna, altresì, ad aggiornare annualmente la *Carta della qualità dei servizi*, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento degli obiettivi od al miglioramento del servizio.

Chiarezza e trasparenza

1.15 La **SAD** si impegna a fornire informazioni chiare all'utenza e facilmente accessibili, secondo i propri canali istituzionali e anche secondo le modalità previste informative previste dalla PAB.

Bilinguismo

1.16 Nell'effettuazione dei propri servizi a contatto con l'utenza in Provincia di Bolzano, la **SAD** si impegna a garantire di utilizzare personale con conoscenze della lingua italiana e della lingua tedesca, secondo quanto richiamato dalla normativa relativa agli obblighi del concessionario di trasporto pubblico in materia di bilinguismo.

Un servizio di qualità

1.17 La **SAD** punta da sempre sulla qualità del servizio ed è per questo che cura e si impegna a garantire un servizio con la più ampia attenzione alla clientela e quindi ad una percezione positiva con riferimento ad ogni aspetto e precisamente:

- cortesia e competenza del personale di contatto;
- pulizia; *comfort*; sicurezza; accessibilità per tutti.

1.18 La **cortesia e la competenza del personale** a contatto con l'utenza sono aspetti fondamentali per offrire un servizio di qualità ed a tal fine la **SAD** dedica molta attenzione alla condotta del personale, cercando di migliorare i comportamenti.

1.19 La **pulizia dei mezzi e dei locali aperti al pubblico**, di competenza SAD, è particolarmente curata e oggetto di interventi programmati e approfonditi, finalizzati a garantire decoro e cura, anche attraverso interventi finalizzati ad eliminare le conseguenze degli atti vandalici o cattivo uso da parte di alcuni utenti.

1.20 Il "**comfort**" viene perseguito fornendo adeguato supporto tecnico alla PAB, in occasione dell'acquisto dei treni.

1.21 La "**sicurezza**" oltre che un dovere, rappresenta un ulteriore segno di attenzione agli utenti e ai relativi bisogni. La finalità viene garantita con l'installazione di telecamere su alcuni mezzi per la registrazione delle immagini, che costituiscono un valido deterrente rispetto ad azioni di aggressioni o taccheggio. Inoltre sui mezzi ferroviari, il personale di controllo effettua con continuità verifiche a bordo dei mezzi, anche per scoraggiare situazioni critiche e offrire un elemento di ulteriore sicurezza e garanzia per tutta l'utenza. In alcuni particolari servizi ferroviari, il personale di controllo è affiancato nella sua attività da personale di vigilanza.

1.22 Un servizio attento all'osservanza dei valori fondamentali dei cittadini, deve rispettare il "**principio di accessibilità**" da parte degli utenti con disabilità, adeguando il servizio offerto alle loro necessità in coordinamento con i servizi offerti dal Gestore Infrastruttura. Il personale di bordo è comunque istruito per dare assistenza all'utenza a mobilità ridotta, qualora ve ne fosse necessità.

NORMATIVA EUROPEA E DIRITTO DEI PASSEGGERI

1.23 Per quanto riguarda la normativa dei *Diritti dei passeggeri*, contenuta nella normativa a livello europeo, si precisa che con il Regolamento (CE) 1371/2007 del 23 ottobre 2007 sono stati definiti i *diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario*. Il Regolamento costituisce un'attuazione ai trasporti nazionali delle regole uniformi concernenti il Contratto di trasporto internazionale per ferrovia dei viaggiatori e dei bagagli (CIV), definite nell'Appendice A della Convenzione relativa ai trasporti

internazionali per ferrovia (COTIF) del 9 maggio 1980, come modificata dal Protocollo che modifica la Convenzione relativa ai trasporti internazionali per ferrovia del 3 giugno 1999. Tale atto normativo comunitario impone agli Stati membri:

- a) l'istituzione di un organismo di controllo a cui affidare la competenza dell'attuazione dei rispettivi Regolamenti;
- b) la definizione di un sistema sanzionatorio per l'inosservanza delle disposizioni.

Sistema sanzionatorio

1.24 Il legislatore italiano ha soddisfatto la richiesta comunitaria di definizione del sistema sanzionatorio, per l'ambito ferroviario, con l'emanazione del decreto legislativo n. 70/2014, che contiene la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del Regolamento 1371/2007. La richiesta dell'istituzione dell'organismo di controllo è stata soddisfatta con l'istituzione dell'*Autorità di regolazione dei trasporti*, come previsto dall'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22/12/2011, n. 214 e s. m. i.

Autorità di regolazione

1.25 L'Autorità di regolazione dei trasporti ha sede in Torino (10126), Via Nizza 230

Telefono 0111.19212.500

E-mail art@autorità-trasporti.it

PEC pec@pec.autorità-trasporti.it

SITO INTERNET www.autorita-trasporti.it

Ambito di applicazione

1.26 Per quanto riguarda il trasporto pubblico locale, effettuato da SAD in ambito ferroviario, si precisa che il **Regolamento (CE) 1371/2007** del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, che ha definito i diritti dei passeggeri del trasporto ferroviario, si applica integralmente ai servizi ferroviari svolti da SAD.

Ne consegue, quindi, che la normativa contenuta nel **Regolamento (CE) 1371/2007** e quella contenuta nel **Decreto Legislativo 17 aprile 2014 n. 70**, che definisce la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni dello stesso Regolamento (CE) 1371/2007, trovano applicazione per i servizi ferroviari del trasporto pubblico locale con il mezzo treno che si svolgono e si esauriscono nell'ambito della Provincia autonoma di Bolzano o della Regione Trentino Alto Adige e per quei servizi che collegano città fuori della Regione Trentino Alto Adige o assicurano collegamenti con altri Stati.

1.27 Per la definizione dei *Diritti dei passeggeri*, si rimanda a quanto previsto dal **Regolamento (CE) 1371/2007**, con particolare riferimento agli aspetti assicurativi di persone e cose e di rimborso

degli stessi. Per ulteriori informative in merito, si rimanda anche a quanto riportato nella Relazione Annuale sui servizi ferroviari pubblicata annualmente da SAD sul sito aziendale.

1.28 Si precisa che nelle modalità di erogazione del servizio di trasporto pubblico locale, tale norma europea è stata integrata dalla normativa emanata in materia dalla Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige (disciplina che vincola i Concessionari, tra cui va collocata la **SAD**) e precisamente:

- la Legge Provinciale 23 novembre 2015, n. 15, contenente la disciplina della “*Mobilità pubblica*”;
- la Deliberazione della Giunta Provinciale del 05 luglio 2016, n. 760 contenente il “*Sistema tariffario e condizioni di utilizzo dei servizi di trasporto pubblico di persone in Alto Adige*”.

Va, comunque, rilevato e chiarito che vanno attuati i diritti riconosciuti dagli atti normativi generali a livello comunitario, in ragione della gerarchia delle fonti, ove non previsti dalla normativa provinciale.

CAPITOLO 2

- DESCRIZIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO, DEI TITOLI DI VIAGGIO, DELLA RETE DI VENDITA E LE CONDIZIONI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO-

DESCRIZIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO

2.1 In Provincia di Bolzano i diversi mezzi del trasporto pubblico di persone sono riuniti in un unico sistema tariffario ed orario definito dalla **PAB** (Sistema di trasporto integrato Alto Adige), che prevede vari *titoli di viaggio*.

Titolo di viaggio è un termine generico e comprende tutti i biglietti e tessere:

- per *biglietto* si intendono tutti i titoli di viaggio trasferibili e i biglietti personali su banda magnetica;
- per *tessera* si intendono i titoli di viaggio nominativi.

2.2 Nel trasporto pubblico integrato Alto Adige si distingue fundamentalmente tra:

- a) titoli di viaggio a tariffa chilometrica;
- b) titoli di viaggio a tempo con tariffa forfettaria;
- c) titoli di viaggio gratuiti.

La tariffa per i titoli di viaggio a tariffa chilometrica (p.es. AltoAdige Pass) dipende dai chilometri tariffari percorsi nell'arco di un anno che vengono accreditati sul conto chilometrico dell'utente. La tariffa si distingue attualmente nei 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.

Per gli opportuni approfondimenti si rimanda a quanto indicato al successivo punto 2.4.

2.3 I biglietti sono offerti alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta senza costi aggiuntivi ed è vietato rifiutare di emettere un biglietto per una persona con disabilità o una persona a mobilità ridotta o chiedere che una tale persona sia accompagnata da altri, a meno che ciò non sia strettamente necessario per conformarsi alle caratteristiche del mezzo e che la persona con disabilità o la persona a mobilità ridotta interessata sia informata per iscritto delle ragioni di tale deroga entro cinque giorni lavorativi dall'imposizione della condizione di essere accompagnata.

2.4 Le tariffe chilometriche sono stabilite in ragione della tipologia del titolo di viaggio in possesso all'utente (biglietto ordinario; carta valore; AltoAdige Pass; EurogioFamilyPass) e della percorrenza annua percorsa secondo le tipologie e le tariffe previste dalle Delibere emesse della

PAB, i cui riferimenti sono riportati ed aggiornanti sul sito <http://www.mobilitaaltoadige.info/it/le-nostre-tariffe>.

2.5 Le tariffe per i **titoli di viaggio su impianti di risalita**, escluse le tariffe per i biglietti ordinari, sono calcolate in base a distanze convenzionali.

2.6 Nel Sistema di trasporto integrato Alto Adige è consentito l'**utilizzo gratuito** alle seguenti categorie di utenti sui mezzi del trasporto pubblico integrato Alto Adige e sui treni regionali sino a Trento:

- a) i bambini d'età inferiore a sei anni (senza titolo di viaggio), solo se accompagnati da una persona maggiorenne;
- b) i bambini residenti in Provincia di Bolzano che hanno compiuto i sei anni d'età ma non frequentano ancora la scuola (senza titolo di viaggio), solo se accompagnati da una persona maggiorenne;
- c) le persone cieche ed ipovedenti, previa esibizione della relativa tessera;;
- d) le persone residenti in Provincia di Bolzano con una invalidità civile pari almeno al 74%, persone non udenti o persone appartenenti ad altra categoria di invalidità equiparata al grado di invalidità civile al 100% secondo la normativa provinciale, anche se prive della tessera di circolazione denominata "AltoAdige Pass free";
- e) alunni ed alunne che partecipano a scambi culturali o iniziative umanitarie con scuole della provincia, limitatamente alla durata della permanenza;
- f) le persone che prestano servizio volontario civile o sociale ai sensi della normativa provinciale (con relativa carta di riconoscimento) o le persone che assolvono l'anno di volontariato sociale o il servizio volontario europeo ai sensi della relativa normativa (con relativa autorizzazione);
- g) il personale delle forze dell'ordine anche se in borghese;
- h) il personale delle Forze armate purché in divisa;

2.7 Vengono riconosciuti **titoli di viaggio contenenti una riduzione tariffaria** prevista da leggi dello stato e che sono emessi dalla **SAD** o da altre imprese operanti in Provincia di Bolzano o da altri gestori. Le agevolazioni riguardano: a) l'accompagnatore di persone cieche o ipovedenti (Concessione Speciale III); b) i mutilati e invalidi di guerra residenti in Italia e loro accompagnatori (Concessione Speciale VIII); c) persone con disabilità residenti in Italia (Carta blu); d) i viaggi degli elettori residenti nel territorio nazionale.

2.8. Il **trasporto di oggetti** quali bagagli, carrozzine, sedie a rotelle, sci, snowboard, slittini, biciclette pieghevoli chiuse, biciclette per bambini sotto i 20 pollici, è gratuito a condizione che le norme di sicurezza siano garantite.

2.9 Per **trasporto animali** quali, i cani guida per ciechi e gli animali di piccola dimensione che possono essere tenuti in braccio o trasportati in una borsa di dimensioni 70 x 30 x 50 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 per la rispettiva durata di validità; c) AltoAdige Pass alla tariffa del possessore dell'AltoAdige Pass. d) AltoAdige Pass abo+ e AltoAdige Pass 65+ dotati di funzionalità a pagamento per servizi aggiuntivi alla tariffa chilometrica del biglietto ordinario. E' vietato comunque occupare i posti a sedere. I cani non qualificabili di piccola dimensione durante il trasporto devono essere muniti di **museruola**. **I cani guida per ciechi possono essere trasportati senza museruola**, salvo che l'uso della museruola venga richiesto esplicitamente da un passeggero o dal conducente.

2.10 La gestione del sistema tariffario è affidata a **STA STRUTTURE TRASPORTO ALTO ADIGE** (Società partecipata al 100% dalla **PAB**).

Sul sito www.mobilitaaltoadige.info è possibile prendere cognizione delle condizioni economiche e della validità dei singoli titoli di viaggio e delle modalità di acquisizione degli stessi, anche in relazione ad eventuali modifiche della tariffazione avvenute.

DESCRIZIONE DEI TITOLI DI VIAGGIO

2.11 Nella Provincia di Bolzano il trasporto pubblico di persone è caratterizzato dall'integrazione di diversi mezzi di trasporto, sia in termini di orario che di sistema tariffario. I servizi e gli impianti inseriti nel Sistema di trasporto pubblico integrato Alto Adige sono:

- i servizi di trasporto di linea con autobus urbani, extraurbani e citybus;
- i treni regionali per le tratte in Alto Adige e fino a Trento;
- la funicolare della Mendola;
- la tranvia del Renon;
- le funivie Renon-Bolzano, San Genesio-Bolzano, Colle-Bolzano, Postal-Verano, Vilpiano/Terlano-Meltina e Rio Pusteria-Maranza.

2.12 I treni a lunga percorrenza (Intercity, Eurocity, Euronight, Eurostar) sono esclusi dal sistema di tariffazione integrato, ma sui treni del Trasporto Locale Provinciale sono ammessi anche i titoli di viaggio interregionali, nazionali e internazionali riconosciuti da Trenitalia o da Imprese Ferroviarie con cui la Provincia ha stipulato appositi accordi.

I biglietti sono acquistabili nelle Biglietterie, anche automatiche, delle stazioni. É possibile, inoltre, acquistare i biglietti direttamente dal capotreno a bordo treno, con applicazione di un sovrapprezzo.

2.13 L'emissione della tessera nominale (AltoAdige Pass e EurogioFamily Pass), prevista da Sistema Tariffario Provinciale, ha un costo attuale di Euro 20,00 (per i costi aggiornati consultare il sito indicato) ed il pagamento della tariffa può avvenire nei seguenti modi:

- attraverso la **ricarica di un conto virtuale**. Da questo conto verrà detratto l'importo dovuto per ogni viaggio. Qualora il valore residuo sia insufficiente a coprire la tariffa richiesta, è consentito terminare la corsa. L'importo dovuto verrà detratto alla successiva ricarica del conto. L'importo minimo attuale per ogni ricarica è di Euro 20,00 (per i valori aggiornati consultare il sito indicato)
- attraverso un **ordine bancario permanente**: l'importo dovuto per i viaggi effettuati viene addebitato sul conto corrente bancario dell'utente, secondo le modalità stabilite nel contratto.

2.14 Si riportano di seguito alcuni richiami relativi ai titoli di viaggio fermo restando che, per la consultazione di tutte le tipologie di titoli di viaggio, delle modalità di utilizzo delle stesse ed il loro eventuale aggiornamento, si invita l'utenza a consultare il sito www.mobilitaaltoadige.info.

2.15 Con il **contratto di trasporto**, la **SAD** s'impegna a trasportare l'utente, nonché, se del caso bagagli, nel luogo di destinazione scelto dallo stesso utente. Il contratto di trasporto deve essere attestato da uno o più titoli di trasporto consegnati al viaggiatore. Il titolo di trasporto fa fede, fino a prova contraria, della conclusione e del contenuto del contratto di trasporto. Il viaggiatore, quando riceve il titolo di trasporto, deve accertarsi che sia stato compilato secondo le sue indicazioni. Il titolo di trasporto è cedibile se non è nominativo e se il viaggio non è iniziato. Il prezzo del trasporto deve essere pagato in anticipo per i titoli di viaggio con tecnologia contactless previa obliterazione/ convalida.

2.16 Il **trasporto di biciclette** è consentito, previa corresponsione di un'apposita tariffa, differenziata a seconda che l'utente utilizzi per il viaggio:

- a) AltoAdige Pass, EurogioFamily Pass o titoli di viaggio dotati di funzionalità a pagamento per servizi aggiuntivi;
- b) biglietto giornaliero.

2.17 Il **trasporto di animali di grandi dimensioni** (e cioè quelli che non possono essere tenuti in braccio o trasportati in una borsa di dimensioni 70 x 30 x 50 cm) può avvenire con uno dei seguenti titoli di viaggio:

- a) biglietto ordinario;
- b) Mobilcard 1, 3 o 7 giorni alla tariffa junior;
- c) Alto Adige Pass alla tariffa in uso al possessore della tessera nominativa;



- d) AltoAdige Pass abo + e AltoAdige Pass 65 +, se con servizi aggiuntivi attivati - tariffa di 15 centesimi di euro al chilometro (tariffa minima 10 chilometri).

Per ulteriori informazioni ed aggiornamenti si rimanda al sito www.mobilitaaltoadige.info o si prega di chiamare il numero 840000471.

DUPLICATI

Qualora l'utente dovesse perdere o danneggiare il titolo di viaggio, si invita lo stesso a consultare il sito www.mobilitaaltoadige.info in cui trova la indicazione delle modalità che devono essere seguite per il duplicato o il rimborso, rispettivamente

- dell'AltoAdige Pass,
- dell'EuregioFamilyPass Alto Adige,
- AltoAdige Pass abo+ e AltoAdige Pass 65+.

Il duplicato per questi titoli di viaggio e' oneroso, e per il costo si rimanda al sito indicato (ad oggi il costo previsto è di Euro 20,00).

RIMBORSI ED INDENNIZZI

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

2.19 In caso di responsabilità della **SAD** della **perdita o danneggiamento** di sedie a rotelle, altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, la perdita o il danneggiamento sarà risarcita e l'ammontare del risarcimento sarà rapportato al costo della sostituzione o della riparazione dell'attrezzatura o dei dispositivi perduti o danneggiati.

2.20 In caso di **soppressione o ritardo** l'utente può ottenere la certificazione che il servizio è stato soppresso o ha accumulato ritardo. La richiesta deve essere inoltrata esclusivamente per iscritto:

- a mezzo fax al numero (+39) 0471 / 450296;
- o per via e mail all'indirizzo di posta elettronica: direzione@sad.it
- o attraverso posta ordinaria indirizzata a SAD – Trasporto locale S.p.A. Corso Italia 13/N.

In riferimento alla modalità di rimborso ed indennizzo per tali casistiche, SAD applica quanto previsto dal Regolamento Europeo n. 1371/2007 (vedi anche Capitolo 6), rispettivamente

- dall'art. 16 „Rimborso e itinerari alternativi“;
- dall'art. 17 „Indennità per il prezzo del biglietto“.

In relazione a quanto previsto anche dalla Delibera della Giunta Provinciale n. 760 del 05 luglio 2016 avente per oggetto “*Sistema tariffario e condizioni di utilizzo dei servizi di trasporto pubblico di persone in Alto Adige*”, i **rimborsi** sono riconosciuti secondo quanto previsto dall'art. 18 della suddetta delibera:

1. i biglietti che risultano illeggibili possono essere sostituiti con altri dello stesso tipo e con un importo pari al valore residuo risultante sugli stessi;
2. 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 ad un anno dopo la scadenza. Per importi inferiori a 10 euro è possibile trasferire il valore residuo su una carta valore fino ad un anno dopo la scadenza;
3. 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;
4. la mancata effettuazione o il mancato completamento del viaggio, a seguito di eventi o situazioni imprevedibili non imputabili all'azienda di trasporto, non dà, di norma, diritto al rimborso del prezzo del biglietto né alla proroga della sua validità.

Gli **indennizzi** sono erogati secondo quanto previsto dall'art. 19 della suddetta Delibera “*Indennità per il prezzo del biglietto nel trasporto ferroviario*” di cui si riporta il testo:

1. nel rispetto del Regolamento UE n. 1371/2007, in caso di ritardo, il viaggiatore può richiedere un indennizzo secondo le modalità rese pubbliche dall'impresa di trasporto, se tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto si è verificato un ritardo di più di 60 minuti e non sia stato fatto un rimborso di cui all'articolo 18, comma 3. L'indennità è pari al 25 per cento del prezzo del biglietto per ritardi tra i 60 e 119 minuti e al 50 per cento per ritardi pari o superiori a 120 minuti;
2. l'indennità è riconosciuta esclusivamente per biglietti in cui è indicata l'origine e la destinazione;
3. non sono riconosciute indennità di importo inferiore a euro 4;
4. il passeggero non ha diritto a risarcimenti se è informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto o se il ritardo nell'ora di arrivo prevista proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo rimane inferiore a 60 minuti.

CONDIZIONI DI VENDITA E RETE

2.21 I titoli di viaggio possono essere acquistati:

- presso i punti vendita autorizzati;
- presso le biglietterie automatiche;
- a bordo treno, secondo le modalità di seguito indicate.



2.22 E' possibile acquistare **a bordo del treno** un biglietto ordinario, con un sovrapprezzo di euro 5,00, a condizione che l'utente, al momento della salita sul treno, si rivolga immediatamente al personale SAD addetto all'attività di controllo dei titoli di viaggio. Il biglietto verrà emesso senza sovrapprezzo, qualora l'utente dovesse salire da una stazione di transito oppure in una stazione/fermata ferroviaria non dotata di biglietteria presenziata o automatica. Nell'ipotesi che la biglietteria automatica in stazione non dovesse funzionare, l'utente dovrà pagare il sovrapprezzo di euro 5,00 e poi chiedere il rimborso; la richiesta di rimborso verrà accolta a condizione che dagli accertamenti dovesse risultare il malfunzionamento.

Per ulteriori informazioni ed aggiornamenti si rimanda al sito www.mobilitaaltoadige.info o si prega di chiamare il numero 840000471.

CAPITOLO 3

- UTILIZZO DEI SERVIZI SAD -

CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI SERVIZI

3.1 Per il servizio di trasporto pubblico di persone extraurbano da effettuare con il treno, l'utente deve attendere negli appositi spazi predisposti nelle stazioni e fermate o indicati dal personale **SAD**.

3.2 Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale hanno diritto al trasporto a condizione che siano in possesso di valido titolo di viaggio. Il titolo di viaggio è definito valido solo dopo averlo obliterato/convalidato, prima della partenza, nelle apposite obliteratrici a terra presenti nelle stazioni e fermate.

3.3 Il trasporto dell'utente verrà eseguito con applicazione delle seguenti condizioni:

- a) appartengano ad una categoria per la quale è prevista l'utilizzo del trasporto pubblico a titolo gratuito;
- b) in particolare, l'utente è responsabile della scelta della tariffa e della verifica della corrispondenza della stessa con il percorso che si intende effettuare e della correttezza della convalida;
- c) il valido titolo di viaggio sia conservato leggibile per tutta la durata dell'intero percorso e sino alla fermata di discesa. In particolare, l'utente è responsabile della conservazione del titolo di viaggio, evitando in particolare le condizioni che potrebbero rendere illeggibili i dati contenuti. In caso di titolo di viaggio danneggiato l'utente è tenuto a munirsi di un regolare titolo di viaggio prima di iniziare il viaggio;
- d) sia esibito a richiesta del personale di vigilanza. I documenti di viaggio nominativi devono essere presentati, su richiesta del conducente o del personale addetto al controllo, unitamente ad un documento valido di riconoscimento, con esclusione di coloro che non hanno ancora compiuto il 14 esimo anno di età, per i quali è sufficiente la presentazione del documento di viaggio.

3.4. Il viaggio si intende iniziato con la salita a bordo del mezzo di trasporto e si intende concluso dopo la discesa dalla vettura.

3.5 In caso di titolo di viaggio non valido l'utente in salita sul treno deve rivolgersi subito al personale di bordo.

3.6 L'utente può accedere a bordo dei mezzi del sistema di trasporto gestito dalla **SAD** portando con sé bagagli e cose (comprese le biciclette ove consentito) 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 destinato a tale servizio. I bagagli e le cose viaggiano negli appositi spazi, sotto la custodia e sorveglianza dell'utente, il quale deve adottare tutti gli accorgimenti necessari, tenuto conto della tipologia della corsa e dell'affluenza dei viaggiatori nonché tutte le precauzioni necessarie per garantire la sicurezza del servizio, la incolumità degli utenti ed evitare la sottrazione delle stesse da parte di terzi. **In ogni caso è vietato occupare i sedili o intralciare le porte di accesso con le cose da trasportare o incomodo agli utenti o causare un danno.**

3.7 Limitatamente allo spazio disponibile sui mezzi del sistema di trasporto gestito dalla **SAD** dotati di appositi spazi o attrezzature, è consentito il **trasporto di biciclette**, a condizione:

- che sia stata corrisposta la tariffa prevista;
- trattasi di biciclette facili da maneggiare;
- siano collocate negli appositi spazi individuati a bordo dei treni e secondo le indicazioni fornite dal personale di bordo;
- che le stesse non dovranno pregiudicare la sicurezza del trasporto e la fruizione del servizio da parte degli altri utenti. Pertanto il personale di bordo può limitare l'accesso delle stesse.

Per ulteriori dettagli ed integrazioni si rimanda anche a quanto previsto dal sito www.mobilitaaltoadige.info.

Nel caso l'utente non riesca a salire con la bicicletta sul primo treno disponibile può attendere il successivo, considerata la frequenza di cadenzamento del trasporto. Per l'eventuale **rimborso del biglietto** deve essere presentata un'idonea richiesta scritta allegando il titolo di viaggio. Il rimborso può avvenire solo se sono stati superati i 60 minuti di attesa, e se l'utente ha atteso il treno successivo e non è riuscito a salire per lo stesso motivo. Il rimborso non è dovuto se il passeggero decide volontariamente di non attendere il treno successivo.

3.8 Sotto la responsabilità dell'utente e compatibilmente con lo spazio disponibile gli **animali possono essere ammessi al trasporto** a condizione che siano adottate tutte le cautele e siano dotati di attrezzature necessarie per non arrecare danno o disturbo agli utenti.

3.9 I cani devono essere tenuti al guinzaglio e non possono occupare i posti a sedere. Ad eccezione dei cani di piccola taglia, i cani sono trasportati solo con museruola. I cani guida per ciechi possono essere trasportati senza museruola, salvo che l'uso della museruola venga richiesto esplicitamente da un utente o dal conducente. La **SAD** non risponde di eventuali danni a persone o cose provocati dall'animale.

3.10 Gli utenti sono responsabili dei danni cagionati ai mezzi, a terzi e alle cose, anche con riferimento ai bagagli e cose (ivi comprese le biciclette anche portatili) che portano con sé.

3.11 I posti a sedere sono destinati con priorità alle persone con disabilità, alle donne in gravidanza, agli anziani e ai passeggeri con bambini. È comunque buona educazione cedere il posto a sedere alle persone anziane o con difficoltà di deambulazione, di equilibrio, e le donne in stato di gravidanza.

3.12 Ove previsti appositi posti alle persone con disabilità appositamente indicati, gli utenti non appartenenti a tale categoria non possono occupare tali posti o qualora occupati devono lasciare gli stessi alle persone con disabilità al momento della salita sul mezzo di trasporto.

3.13 Non sono ammesse al trasporto e il personale incaricato può **impedire l'accesso alle vetture o allontanare da esse o impedire la prosecuzione del viaggio**, senza diritto di rimborso alcuno del prezzo che hanno pagato, le persone che:

- a) rappresentano un pericolo per la sicurezza ed il buon funzionamento dell'esercizio ferroviario o per la sicurezza degli altri utenti;
- b) si trovino in stato di ubriachezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti;
- c) recano disturbo e disagio evidente agli altri viaggiatori;
- d) rifiutino di attenersi alle disposizioni del personale preposto al servizio;
- e) esercitano a bordo dei mezzi il mestiere di venditore, cantante, suonatore o simile.

3.14 Nei suddetti casi qualora il personale di controllo e di bordo dovesse ritenere che le circostanze siano tali da sconsigliare il proseguimento del viaggio, gli stessi possono chiedere l'intervento delle forze dell'ordine.

3.15 L'utente è tenuto al rispetto delle disposizioni di cui al titolo II del decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 753 e successive modifiche. L'utente è tenuto, comunque, a mantenere un comportamento corretto ed educato sul mezzo. Qualora l'utente del servizio pubblico di trasporto compia **atti tali da compromettere la sicurezza e regolarità del servizio**, il controllore o il personale di bordo hanno la facoltà, a loro insindacabile giudizio, di ritirare il titolo di viaggio, qualora questo sia nominativo e di impedire o sospendere la prosecuzione del viaggio, qualora si tratti di persona maggiorenne. L'Ufficio competente della **PAB** stabilisce la durata del periodo di ritiro dei titoli nominativi, che va da un minimo di un mese ad un massimo di un anno. In tale periodo non può essere richiesto né un nuovo titolo di viaggio né un duplicato.

MODALITA' DI ACCESSO AD UTENZA CON MOBILITA' RIDOTTA

3.16 Il Regolamento CE n.1371/2007 definisce la persona a mobilità ridotta: "qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità (sensoriale o

locomotiva, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richiede un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona.” (nel seguito PRM).

3.17 Le stazioni e le fermate presenti sulle linee ferroviarie effettuate in Provincia Autonoma di Bolzano ad esclusione di Bolzano, Terlano, Bressanone, Vipiteno, Brennero e San Candido sono provviste di marciapiede ad altezza 55 cm e permettono lo spostamento in autonomia delle PMR qualora vi giungano con materiale rotabile leggero con pianale ribassato e pedane retraibili. Ciò permette di effettuare servizi di assistenza secondo due condizioni:

- senza ausilio di servizi esterni poiché il materiale rotabile e la struttura della stazione permettono alla PMR di muoversi in autonomia
- con richiesta alla struttura RFI - “SalaBlu”, titolata a gestire le richieste di assistenza a persone con mobilità ridotta in impianti non idonei allo spostamento in autonomia delle stesse, con le modalità di attivazione previste al seguente punto.

Sulla linea delle Venosta, gestita dalla Società STA, tutte le infrastrutture sono predisposte per il libero accesso delle persone con disabilità o mobilità ridotta.

3.18 La **SAD** permette l'**accessibilità al mezzo di trasporto alle persone con disabilità o a mobilità ridotta**. In ogni caso, il trasporto di persone su sedia a rotelle o di altre attrezzature per la mobilità o dispositivi di assistenza, è ammesso su mezzi di trasporto gestiti dalla **SAD** che espongono apposita indicazione e compatibilmente con lo spazio disponibile. A bordo del mezzo la sedia a rotelle deve essere posizionata nell'area predisposta e durante la marcia deve rimanere frenata.

3.19 All'utente con disabilità o mobilità ridotta, in possesso di valido titolo di viaggio, che volesse usufruire del trasporto pubblico gestito dalla **SAD** con il mezzo del treno sulla **linea gestita da Rete Ferroviaria Italiana**, viene fornita gratuitamente dalle “Sale Blu” l'assistenza necessaria per salire scendere dal treno, in arrivo e in partenza. L'interessato deve richiedere assistenza contattando il “**Servizio Sala Blu**” secondo le modalità indicate sul sito <http://www.rfi.it/rfi/LINEE-STAZIONI-TERRITORIO/Le-stazioni> e selezionando il menù “Accessibilità stazioni” e “I servizi di Assistenza e le Sale Blu”.

3.20 In alternativa può telefonare al Servizio Sala Blu dalle ore 6:45 alle 21:30 tutti i giorni, festivi inclusi, tramite:

- numero verde gratuito **800 90 60 60** raggiungibile da telefono fisso;
- numero nazionale a tariffazione ordinaria **02.32.32.32** raggiungibile da telefono fisso e mobile.

Nel caso in cui il personale di bordo si trovi a gestire un **utente che non abbia preventivamente richiesto l'assistenza** secondo i tempi e le modalità previste, il personale si attiverà con le strutture interne aziendali al fine di predisporre, per quanto possibile, il servizio nella località richiesta, qualora ne sia dotata. Qualora non fosse presente tale servizio, il personale informerà l'utente e proporrà una fermata alternativa, dotata di tale servizio o di infrastrutture idonee per la mobilità autonoma dell'utente.

3.20 bis SAD riconosce un indennizzo all'utente con mobilità ridotta che, per ragioni imputabili a SAD e non al Gestore Infrastruttura, non abbia potuto accedere al treno secondo la programmazione effettuata. Per le modalità e le condizioni di attuazione si rimanda alla sezione 4 paragrafo "MODALITA' INDENNIZZO – ACCESSIBILITA' PERSONE A MOBILITA' RIDOTTA".

DIRITTI E DOVERI DEI PASSEGGERI

3.21 In generale, a bordo dei veicoli del Sistema Trasporto Integrato Provinciale con particolare riferimento ai servizi ferroviari svolti da SAD, sono previste le seguenti regole che l'utente è tenuto a rispettare:

- a) non accedere alle aree interdette al pubblico e segnalate da appositi cartelli di divieto;
- b) non danneggiare, deteriorare o insudiciare i veicoli, le fermate e le stazioni;
- c) non consumare cibi e bevande sui mezzi (treno e autobus) e nelle stazioni, tale da creare disturbo e/o disagio al personale o altri utenti;
- d) non portare armi cariche, materiali esplosivi e/o infiammabili, oggetti pericolosi salvo autorizzazione dell'Autorità competente da esibire al personale **SAD**;
- e) non accedere al servizio sotto l'alterazione di bevande alcoliche o sostanze stupefacenti o fare uso di bevande alcoliche o sostanze stupefacenti;
- f) non fumare ed utilizzare sigarette elettroniche, sui treni per motivi di sicurezza;
- g) non urlare, cantare, suonare e disturbare gli altri passeggeri;
- h) non usare il telefono a voce alta o altri dispositivi audio, creando disturbo agli altri passeggeri;
- i) non esercitare attività pubblicitarie o commerciali nonché attività di raccolta fondi a qualunque titolo;
- j) non effettuare sondaggi ed interviste non autorizzate dalla **SAD**;
- k) non effettuare riprese fotografiche, audio e video non autorizzate dalla **SAD** o effettuare foto o riprese con qualsiasi apparecchiatura, ivi compresi telefoni cellulari o tablet ecc., senza il consenso della persona interessata sia esso un dipendente **SAD** o un utente;
- l) non effettuare manifestazioni e/o esibizioni non autorizzate dalla **SAD**;

- m) non azionare, senza giustificata necessità, il segnale di emergenza o il freno di emergenza presente a bordo dei treni;
- n) non sbloccare le porte con l'apposito sistema presente a bordo dei treni, nel caso di soste del treno, qualora non vi siano situazioni di emergenza e senza che sia stata data indicazione in tal senso da parte del personale di bordo.

3.22 Gli utenti devono usare ogni precauzione necessaria e vigilare, per quanto da loro dipenda, sulla sicurezza ed incolumità propria e delle persone, animali o cose di cui hanno la custodia. Spetta all'utente la sorveglianza dei bagagli a mano, ivi compresi gli sci e degli animali che porta con sé.

3.23 E' obbligatorio sorreggersi agli appositi sostegni e maniglie durante il trasporto richiesto. L'assicurazione non risponde dei danni provocati da cadute in vettura per brusche frenate o altro, se l'utente non ha rispettato questa norma di sicurezza. In ogni caso l'utente deve fare immediatamente denuncia al conducente o al personale di servizio degli eventuali danni subiti.

3.24 Resta comunque obbligatorio per ogni utente attenersi ad ogni eventuale disposizione del personale preposto al servizio o al controllo. Chiunque usufruisce del servizio offerto è tenuto ad ottemperare alle avvertenze, inviti e disposizioni attinenti all'ordine e alla sicurezza dell'esercizio del servizio stesso emanate dal personale dipendente della **SAD**.

3.25 I mezzi, per ragioni di sicurezza collettiva e di tutela del patrimonio aziendale, possono essere dotati di un sistema di videosorveglianza con telecamere a circuito chiuso. Le immagini riprese sono trattate e conservate in conformità a quanto previsto alla vigente normativa sulla *privacy*. La visione delle registrazioni è consentita esclusivamente alle Autorità di Polizia e/o Giudiziaria che ne facciano richiesta ai sensi di legge, fattosalvo esigenze interne di indagine legate ad analisi della dinamica relativa in caso di incidenti o infortuni sul lavoro, effettuate sempre e comunque secondo le direttive della normativa Privacy.

3.26 Il conducente dei treni non può essere distolto dalla guida. Laddove non presente il personale di bordo addetto alla controlleria, i passeggeri sono pertanto tenuti a non rivolgersi al conducente salvo che alle fermate, per richieste di titoli di viaggio, per segnalazioni in caso di infortunio. A bordo dei treni e' presente un citofono che può essere attivato dai passeggeri in caso di emergenza per comunicare con il conducente.

3.27 Per quanto riguarda la collocazione e il prelevamento delle biciclette negli appositi spazi, le stesse dovranno essere effettuate dall'utente, il quale dovrà osservare ogni cautela necessaria per evitare danni alla propria persona, ad altri utenti, alle altre biciclette già collocate e al materiale rotabile.

VIOLAZIONI E ASPETTI SANZIONATORI

Nel seguito si informa l'utenza delle modalità relative all'aspetto sanzionatorio, fermo restando il rimando e l'eventuale approfondimento alla relativa Delibera Provinciale ed a quanto riportato sul sito www.mobilitaaltoadige.info nella sezione "In viaggio".

3.28 Gli utenti del servizio sono tenuti a munirsi di valido titoli di viaggio e conservarlo per la durata del percorso sino alla fermata di discesa, nonché ed essere esibito a richiesta del personale incaricato al controllo. Il viaggio si intende concluso dopo la discesa dal treno per cui il controllo è valido e legittimo a tutti gli effetti anche se effettuato a terra nei confronti degli utenti discesi.

3.29 L'utente del servizio è sanzionabile quando è privo di idoneo e valido titolo di viaggio per il percorso da effettuare o ponga in essere comportamenti vietati.

3.30 Le violazioni amministrative previste a carico degli utenti sono accertate e contestate dal personale della **SAD** a ciò espressamente incaricato e munito di apposito documento di riconoscimento rilasciato dalla **SAD**.

3.31 Il personale di controllo della **SAD** presta giuramento quale **Pubblico Ufficiale** e ne riveste, pertanto, la qualifica e contesterà la violazione tramite processo verbale. A tal fine l'utente contravventore, in considerazione anche delle condizioni contrattuali previste per il trasporto, è tenuto ad esibire un valido documento di identità e, in mancanza, dovrà fornire a voce le generalità; **il rifiuto delle generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del codice penale.** Nel caso in cui le generalità siano fornite a voce, il personale di controllo potrà effettuare gli opportuni controlli sulla veridicità e le eventuali false dichiarazioni saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del codice penale.

3.32 La **violazione viene notificata** con la consegna del verbale di accertamento (sanzione amministrativa più il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice e le spese relative al procedimento). Nel caso di minori di 18 anni o di soggetti incapaci di intendere e di volere, la notifica viene effettuata al titolare della patria potestà o al tutore (persona obbligata in solido al pagamento).

3.33 In caso di **rifiuto a ricevere il verbale di accertamento** della violazione o di impossibilità di consegna, lo stesso verrà inviato alla residenza e/o domicilio e/o dimora, anche momentanea, del trasgressore, ove conosciuto o reperibile, anche mediante accesso alla Banca Dati dei Comuni dell'Alto Adige o mediante richiesta agli Uffici amministrativi, Forze dell'ordine o soggetti privati che siano in grado di fornire notizie in merito alla residenza, domicilio o dimora.

3.34 Gli utenti che utilizzano i servizi pubblici di trasporto **sprovvisi di valido titolo di viaggio** sono tenuti a corrispondere il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice e sono soggetti al pagamento di una **sanzione amministrativa**.

Gli utenti che non vogliono regolarizzare la loro posizione, se maggiorenni, devono scendere dai veicoli (articolo 20, comma 8 delibera 760/2016). Nel caso di minorenni, invece, non vengono fatti scendere dal treno ma vengono tutelati e portati a destinazione; se ciò non fosse possibile, ed in situazioni gravi, devono essere affidati esclusivamente alle forze dell'ordine.

3.35 Gli utenti che utilizzano i servizi pubblici di trasporto muniti di **titolo di viaggio ceduto o contraffatto e gli utenti colti in flagranza a cedere titoli di viaggio** sono tenuti a corrispondere il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice e sono soggetti al pagamento di una sanzione amministrativa. La constatazione della contraffazione del titolo di viaggio comporta in ogni caso il ritiro del documento da parte dell'agente in servizio.

3.36 La **sanzione amministrativa** è stata fissata dalla Legge Provinciale 23 novembre 2015, n. 15 articolo 50:

- a) nell'ipotesi di utilizzo dei servizi di trasporto sprovvisto di titolo di viaggio da euro 30,00 ad euro 240,00;
- b) in caso di titolo di viaggio ceduto o contraffatto, ivi compresa la flagranza a cedere il titolo di viaggio nominativo da euro 60,00 a euro 400,00;
- c) per i comportamenti degli utenti posti in violazione del titolo II del decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980 n. 753 e successive modifiche, con la sanzione prevista dallo stesso decreto aumentata del 300 per cento;
- d) per la violazione delle disposizioni relative alla tutela della salute dei non fumatori trova applicazione la sanzione amministrativa prevista dalla legge provinciale 3 luglio 2006 n. 6;
- e) chi danneggia, deteriora o insudicia i mezzi, i locali, le stazioni e le fermate del trasporto pubblico nonché i loro arredi ed accessori, è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa da 100,00 euro a 600,00 euro, fatte salve le disposizioni penali ed il risarcimento dei danni.

3.37 La **sanzione amministrativa è annullata** previo pagamento della somma di 10 euro a titolo di rimborso per spese amministrative se:

- a) l'utente che è in possesso di un valido titolo di viaggio nominativo a tempo con tariffa forfettaria o di un titolo di viaggio gratuito, ma che utilizza i servizi di trasporto pubblico senza avere con sé il titolo stesso, dimostra all'azienda esercente il servizio, immediatamente o entro 5 giorni dal fatto, il possesso del titolo di viaggio stesso;

- b) l'utente che è in possesso di un valido titolo di viaggio nominativo, ma che utilizzi i servizi di trasporto pubblico senza esibire un documento di identificazione valido eventualmente prescritto, dimostra all'azienda esercente il servizio, entro 5 giorni dal fatto, la propria identità;
- c) l'utente che è in possesso di un valido titolo di viaggio nominativo a tempo con tariffa forfettaria o di un titolo di viaggio gratuito, ma non convalidato, regolarizza la propria posizione immediatamente oppure entro 5 giorni dalla contestazione;
- d) in caso di titolo di viaggio ceduto o contraffatto, ivi compresa la flagranza a cedere il titolo di viaggio nominativo se l'utente è in possesso di un valido titolo di viaggio nominativo a tempo con tariffa forfettaria di un altro familiare dimostra all'azienda esercente il servizio, immediatamente o entro 5 giorni dalla contestazione il possesso del proprio titolo di viaggio.

3.38 I pagamenti delle sanzioni possono essere così effettuati:

- a) direttamente a mani del personale di controllo;
- b) **entro 60 giorni** dalla data del verbale di accertamento.
- c) nell'ipotesi di utilizzo dei servizi di trasporto sprovvisto di titolo di viaggio (sanzione da euro 30,00 ad euro 240,00) e in caso di titolo di viaggio ceduto o contraffatto, ivi compresa la flagranza a cedere il titolo di viaggio nominativo (sanzione da euro 60,00 a euro 400,00), all'utente è comunque consentito di regolarizzare la propria posizione all'atto della contestazione mediante l'immediato pagamento, o entro cinque giorni dalla contestazione, mediante il pagamento di una somma pari all'importo del biglietto ordinario di corsa semplice, maggiorato della sanzione in misura minima.

3.39 Se il pagamento non avviene, il personale di controllo della **SAD**, che ha accertato e contestato la violazione, inoltra il verbale di accertamento al legale rappresentante della **SAD**, il quale è competente a emettere l'ordinanza ingiunzione, dopo il periodo di novanta giorni, al fine di consentire l'eventuale proposizione del ricorso amministrativo all'utente. Nell'ipotesi di mancato pagamento anche con l'emissione dell'ordinanza ingiunzione, verrà attivata esecuzione forzata. Avverso l'ordinanza ingiunzione è ammesso ricorso avanti al Giudice di Pace, entro il termine previsto dalla legge italiana.

3.40 Gli importi delle sanzioni amministrative possono essere aggiornati annualmente con deliberazione della Giunta Provinciale, in ragione delle variazioni del costo della vita in base ai dati ASTAT.

3.41 **Avverso il verbale di accertamento**, l'utente trasgressore può proporre ricorso amministrativo scritto senza formalità alcuna, **entro 90 giorni** a decorrere dalla data di emissione del verbale di accertamento.

Il ricorso dovrà essere inviato al legale rappresentante della **SAD** ed evidenziare i motivi per i quali il verbale si intende illegittimo, allegando la documentazione ritenuta necessaria, che dovrà essere presentata o in originale o in copia, debitamente certificata conforme dallo stesso utente.

La comunicazione di accoglimento o rigetto verrà emessa entro **120** (centoventi giorni). Nell'ipotesi di fondatezza verrà comunicata l'accoglimento e l'annullamento del verbale di accertamento impugnato. Nel caso di rigetto verrà comunicata la decisione indicando i motivi di fatto o di diritto che non hanno consentito l'accoglimento. In sede di esame del ricorso, la **SAD** potrà applicare una sanzione diversa, nel rispetto della normativa provinciale. In ogni caso la **SAD**, sia in sede di esame del ricorso o d'ufficio in via autotutela, può annullare la violazione accertata qualora sussistono dei motivi di illegittimità, anche diversi da quelli evidenziati nel ricorso o per motivi determinati da accertamenti effettuati d'ufficio, anche con riferimento alle condizioni fisiche/psichiche o di indigenza del trasgressore. All'atto della definizione del ricorso amministrativo, la **SAD** può esigere la restituzione del titolo di viaggio.

3.42 Si riporta nell'**Allegato A "Sanzioni"** il facsimile del verbale di accertamento, in cui è riportato l'ammontare delle singole sanzioni amministrative applicabili dal personale di controllo della **SAD** con riferimento alle singole condotte illegittime degli utenti.

CAPITOLO 4

- RELAZIONI CON LA CLIENTELA -

MODALITA' DI COMUNICAZIONE

4.1 Tutti gli utenti, gli enti pubblici o privati o associazioni di categoria e qualsiasi persona fisica o giuridica possono inviare comunicazione alla **SAD**. Le comunicazioni si considerano:

- **reclamo**: quando hanno ad oggetto gli adempimenti nel contratto di trasporto tra **SAD** e utente singolo e l'utente fornisca le generalità utilizzando l'apposito "Modulo di Reclamo" approvato dall'Autorità di regolazione dei trasporti;
- **segnalazione**: ogni indicazione dell'utenza diversa dal reclamo ed ogni comunicazione che sia sottoscritta e riporti le generalità del firmatario.

Ai sensi di quanto previsto dai regolamenti sui diritti dei passeggeri e dal Sistema di Gestione Qualità aziendale, si riportano a seguire le modalità di gestione dei reclami da parte di SAD.

4.1 bis Segnalazioni o spunti di miglioramento possono essere inviati anche tramite apposito formulario on-line disponibile sul sito aziendale (www.sad.it). I Reclami è preferibile, invece, che vengano inviati con le modalità indicate di seguito.

4.2 ter A bordo dei veicoli sono presenti, in forma sintetica, le modalità di comunicazione, i principali canali che la clientela può utilizzare ed un riepilogo dei principali diritti e doveri contenuti nel presente documento.

MODALITA' DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

4.2 Le informazioni alla clientela sono fornite attraverso differenti mezzi di informazione, come di seguito elencati:

- siti web www.sad.it e www.mobilitaaltoadige.info;
- informazioni telefoniche fornite dal servizio Infomobilità – 840 000 471;
- informazioni contenute negli orari cartacei disponibili presso gli uffici turistici e le biglietterie;
- informazioni a bordo dei treni sia attraverso monitor con indicatori di percorso che attraverso annunci sonori;
- informazioni a terra nelle fermate con cartelloni cartacei per fornire notizie relative ad orari e periodicità;
- informazioni a bordo veicolo da parte del personale relative a orari, fermate o nel caso di disguidi o anomalie in linea.

4.3 Le informazioni più significative individuate ai fini della corretta fruizione del servizio e disponibili all'utente sono:

- i percorsi della linea con i relativi luoghi di fermata;
- gli orari di partenza e arrivo;
- le tariffe applicate;
- la data della corsa e la periodicità.

4.4 Il personale di bordo è formato e periodicamente aggiornato sulle informazioni da dare all'utente e sul comportamento da tenere nei suoi confronti, sia in fase di inserimento che successivamente all'entrata in servizio, anche mediante distribuzione di Circolari e/o Disposizioni.

4.4 bis L'ubicazione e l'orario di apertura delle biglietterie SAD, facenti parte del sistema tariffario, possono essere consultati, in maniera aggiornata, sul sito aziendale www.sad.it.

GESTIONE RECLAMI

4.5 Il reclamo può essere inoltrato **entro tre mesi (90 gg) dalla data** in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare o si è verificato il disservizio.

4.6 I reclami e le segnalazioni possono essere presentati a SAD **per iscritto**:

- via e - mail all'indirizzo posta elettronica reclami@sad.it.
- a mezzo fax al numero (+39) 0471 / 450296;
- o attraverso posta ordinaria indirizzata a SAD - Trasporto Locale S.p.a. – Ufficio Reclami – Corso Italia 13/n 39100 Bolzano;
- presso le biglietterie SAD previa compilazione dell'apposito modulo allegato (**Allegato B**).

Un ulteriore canale di disponibile all'utente per presentare le proprie segnalazioni o reclami è costituito dal **servizio Mobilità Alto Adige**, tramite chiamata al Call Center **al numero verde 840 000 426**. La segnalazione relativa al servizio di competenza SAD, verrà inoltrata all'ufficio reclami SAD e da esso gestita secondo le modalità e termini esposti al punto precedente. Per ulteriori informazioni ed approfondimenti, si rimanda al sito <http://www.provincia.bz.it/turismo-mobilita/mobilita/trasporto-pubblico-locale/info-mobilita-callcenter.asp>.

4.7 La responsabilità della gestione dei reclami e delle segnalazioni è affidata all'Ufficio Reclami (UR), unità organizzativa dipendente direttamente dalla Direzione Generale: ha lo scopo di rappresentare l'interfaccia con l'esterno per tutte le problematiche relative a reclami e segnalazioni. L'ufficio riceve e gestisce segnalazioni dirette da parte dell'utenza indirizzate a SAD o segnalazioni pervenute al Servizio Provinciale riguardanti i servizi SAD e trattate con l'apposito sistema informatico integrato.

4.8 SAD si impegna a dare una risposta ai reclami dell'utenza **entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo** (siano essi collegati ai servizi o al dipendente o ad avvenimenti vari già a conoscenza): l'UR fornirà, infatti, immediatamente e comunque entro tale termine, la risposta al reclamante comunicando, se necessario, l'eventuale differimento per attivazione di una indagine interna o per acquisizione di ulteriori informazioni richieste al reclamante.

4.9 Nell'ipotesi che il reclamo o la segnalazione presentato riguardi **comportamenti dei dipendenti** la **SAD** attiverà la procedura di indagine interna, informando l'utente sia dell'attivazione che della conclusione della stessa. Qualora il dipendente dovesse negare ogni addebito verranno richiesti all'utente ulteriori elementi. La richiesta verrà, inoltre, avanzata anche nell'ipotesi che dalle argomentazioni presentate dal dipendente si rendessero necessarie ulteriori approfondimenti. In difetto di risposta o in mancanza di ulteriori elementi la pratica verrà archiviata.

4.10 Nell'ipotesi che il reclamo non contenga tutti gli elementi necessari per comprendere i fatti lamentati verrà richiesto all'utente un'integrazione. In difetto di risposta la pratica verrà archiviata; è facoltà della **SAD** riesaminare il reclamo qualora dovessero emergere elementi non conosciuti al momento della decisione di archiviazione. A conclusione dell'istruttoria sulla vicenda lamentata verrà fornita risposta all'utente.

4.11 Il termine massimo per fornire una risposta definitiva, a fronte di ulteriori necessità di indagine o approfondimenti resisi necessari, **non potrà superare i 90 giorni dal ricevimento del reclamo (come previsto da normativa)**. L'eventuale documentazione allegata al reclamo o alla segnalazione dovrà essere presentata o in originale o in copie, debitamente certificata conforme.

4.12 All'atto della definizione del reclamo, la **SAD** può esigere la restituzione del titolo di viaggio.

4.12 bis Per le informazioni all'utenza su numero, categorie, tempi di risposta dei reclami, previste da Misura 9 p.to 8 della Delibera ART 106/18, si rimanda a quanto pubblicato da SAD annualmente sul proprio sito e su quello dell'Agenzia Europea del Trasporto Ferroviario (ERA) in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 28 del Reg. CE 1371/2007.

ISTANZA E REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE

4.13 In relazione all'iter di presentazione di un reclamo, qualora l'utente non fosse soddisfatto dagli esiti del reclamo, è prevista una procedura di conciliazione tra PAB, Gestore e associazione dei consumatori, così articolata e riassunta che viene dettagliata nel successivo Regolamento di Conciliazione:

- i viaggiatori presentano reclamo scritto attraverso i canali, di cui al precedente punto 4.6 (www.mobilitaaltoadige.info; <http://reclami-e-suggerimenti.>);

- qualora non soddisfatti della risposta o in caso di mancata risposta, i viaggiatori possono rivolgersi al Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) per la conciliazione;
- la conciliazione viene svolta in una seduta indetta dal CTCU cui interviene un rappresentante del CTCU, un rappresentante della Ripartizione provinciale mobilità (PAB) e un rappresentante di SAD;
- al termine della Conciliazione ed a fronte di un fondato reclamo, è previsto che all'utente venga riconosciuto un'indennizzo, la cui entità verrà definita dalla Commissione stessa;
- per eventuali "rimborsi o indennizzi" si attingerà al fondo delle penali dell'anno precedente.

Le modalità di dettaglio dell'iter procedurale sono riportate nel seguente „**REGOLAMENTO DI CONCILIAZIONE**“, come previsto dall'Accordo della Conferenza Unificata del 26 settembre 2013:

Art.1 – Sede dell'organo di conciliazione: come concordato tra le parti ha sede presso il CTCU.

Art. 2 – Composizione del collegio: è composto da 3 conciliatori, ossia un rappresentante del CTCU, uno nominato dalla PAB e un rappresentante di SAD.

Art. 3 – Ambito e regolamento: gli utenti possono accedere alla procedura di conciliazione, che per loro non comporta alcun onere, qualora abbiano presentato un reclamo scritto, al quale SAD abbia risposto in modo insoddisfacente oppure non abbia dato riscontro allo stesso entro il termine dei **30** giorni, come previsto da normativa comunitaria e dalla presente Carta.

La domanda di conciliazione deve essere presentata entro 90 gg dalla data di ricevimento della risposta al reclamo, oppure entro **120** gg dalla data del reclamo in caso di riscontro mancante da parte di SAD. L'utente ha facoltà di avviare la procedura di conciliazione presentando „**Domanda di conciliazione**“ su apposita modulistica (**Allegato C**) utilizzando i seguenti canali:

- <https://www.sii.bz.it/it/info-mobilità> - contatti
- <https://www.consumer.bz.it>

Art. 4 – Procedura di conciliazione: è instaurata dopo la presentazione della Domanda di conciliazione. Ricevuta la domanda, la Commissione, previa valutazione di ricevibilità, è tenuta ad iniziare il tentativo di conciliazione della controversia entro 30 giorni. A seguito della presentazione della domanda il conciliatore del CTCU ha accesso alla documentazione relativa al caso specifico. Le informazioni e i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate e secondo le disposizioni in vigore sulla tutela dei dati personali ed aziendali.

Al termine del procedimento, acquisito il consenso dell'utente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un „**Verbale di conciliazione**“ che ha efficacia di atto transattivo. In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, i componenti della Commissione ne danno atto formalizzandolo in un verbale di mancato accordo, che verrà sottoscritto dai Componenti della commissione ed inviato all'utente.

Il termine per l'espletamento della procedura di conciliazione è fissato in **30 giorni** dall'inizio della procedura. Sino a quando non è conclusa la procedura di conciliazione sono sospesi i termini di prescrizione.

Art. 5 – Lingua del procedimento: ai sensi di quanto previsto dall'art. 7 c.3 del DPGP n. 51/1994 il procedimento dovrà svolgersi nella lingua utilizzata dal/dalla presentante reclamo.

RECLAMI AUTORITA' DI REGOLAZIONE DEI TRASPORTI

4.14 La normativa sanzionatoria in caso di violazione delle disposizioni dei Regolamenti relativi ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario prevede che i reclami possano essere presentati dai passeggeri all'Autorità di regolazione dei trasporti, anche avvalendosi di strumenti telematici di semplificazione secondo modalità tecniche stabilite dalla stessa Autorità.

4.15 Il passeggero deve presentare, innanzitutto, **reclamo all'impresa di trasporto**. Nel caso trasporto ferroviario, solo successivamente e, trascorsi **30 giorni** dalla presentazione del reclamo, senza avere ottenuto riscontro, potrà inoltrare reclamo all'Autorità.

4.16 L'Autorità è, infatti, organismo **di seconda istanza** che istruisce e valuta i reclami ai fini dell'accertamento dell'infrazione, da parte dell'impresa di trasporto, alle disposizioni dei Regolamenti europei sui diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

4.17 Il reclamo può essere inviato per via telematica dal sistema on-line presente sul sito dell'Autorità (<http://www.autorita-trasporti.it/site/>). Per i dettagli si rimanda a quanto contenuto nel sito stesso.

MODALITA' RIMBORSO – BONUS PENDOLARI

4.18 Con delibera della Giunta Provinciale n. 1434 del 19.12.2017 e successive modifiche, è stato introdotto il "bonus pendolari" per l'utenza del servizio ferroviario provinciale a far data dal 01 gennaio 2018. Il bonus è da applicare secondo le modalità indicate dalla Delibera, che vengono di seguito riportate per opportuna informativa all'utente (Si precisa che la presente non sostituisce quanto riportato in Delibera e modificato da eventuali successivi aggiornamenti).

Riconoscimento del Bonus Pendolari

Il Bonus è riconosciuto ai titolari di abbonamento provinciale **AltoAdige Pass, AltoAdige Pass family/EuregioFamilyPass, AltoAdige Pass 65+** (a tariffa annuale di 75,00 o 150,00 euro), e **Alto AdigePass abo+** (a tariffa annuale di 150,00 euro), che abbiano effettuato con il loro titolo di viaggio **almeno 30 oblitterazioni mensili sui treni** del Trasporto Integrato Provinciale (SAD o Trenitalia).

“Il bonus è calcolato su base mensile, sempre nell’anno successivo a quello di riferimento nel momento in cui sono disponibili i dati relativi alle penali e alle oblitterazioni” da parte della Ripartizione Mobilità Provincia Autonoma di Bolzano, secondo le seguenti modalità: *“l’80% dell’importo delle penali per ritardi e soppressioni dovuti in un mese viene ripartito tra gli utenti che in quel mese hanno effettuato almeno 30 oblitterazioni, con unno dei sopraccitati titoli di viaggio, sui treni di Trenitalia (tratte Bolzano - Brennero, Bolzano - Trento, Bolzano – Merano) o su treni SAD (sulle tratte Bolzano-Brennero, Fortezza-Versciaco, Bolzano – Merano, Merano-Malles)”*.

Modalità di assegnazione del Bonus

L’utente non deve fare alcuna domanda per usufruire del bonus, in quanto l’accredito o la detrazione del bonus saranno automatici, con le modalità di seguito indicate.

“La somma degli importi calcolati su base mensile per ogni utente (abbonato), che in ogni caso non può superare l’importo di euro 50,00, è corrisposto in un’unica soluzione secondo le seguenti modalità:

- *ai titolari dei titoli di viaggio AltoAdige Pass e EuregioFamilyPass, l’importo del bonus viene accreditato automaticamente sul conto utente personale;*
- *ai titolari dei titoli di viaggio AltoAdige Pass 65+ a AltoAdige Pass abo+, l’importo del bonus viene detratto dal prezzo al momento del rinnovo del titolo di viaggio.”*

MODALITA' INDENNIZZO – ACCESSIBILITA' PERSONE A MOBILITA' RIDOTTA

4.18 bis Con riferimento a quanto previsto dalla Misura 5 *“Diritto alla accessibilità e fruibilità di servizi e stazioni”* della Delibera ART n. 106/2018, SAD prevede un’indennizzo individuale per la mancata accessibilità al treno da parte di una persona a mobilità ridotta, imputabile a SAD e non al Gestore Infrastruttura o ad altra causa, premesso che l’utente abbia seguito tutte le procedure di programmazione del viaggio previste dalla presente Carta.

CASISTICHE PREVISTE: nel caso in cui si siano verificati ***eventi che comportino variazioni delle condizioni di accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni*** come *“nel caso in cui una*

corsa indicata sull'orario come fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo integrativo non accessibile o non idoneo”.

INDENNIZZO: In tale caso l'utente con disabilità o a mobilità ridotta che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile per la corsa interessata, oltre al rimborso del biglietto, ha diritto ad un **indennizzo forfettario pari a €. 35,00 per singolo viaggio**, fatti salvi i casi richiamati nella Sezione 2 “Rimborsi ed Indennizzi” per l'attuazione dell'art. 16 e 17 del Reg. 1371/2007.

La natura dell'indennizzo forfettario tiene conto dei fattori previsti al p.to 4 della suddetta Misura della citata Delibera ART, in ragione della tipologia e frequenza del servizio ferroviario svolto da SAD per il trasporto pubblico locale.

RICHIESTA INDENNIZZO: Le modalità di richiesta di rimborso a SAD sono le medesime previste nei casi di ritardi o soppressioni riportati nella sezione 2, ed indicando come oggetto “RICHIESTA INDENNIZZO PRM”, al fine di agevolare l'evasione della richiesta.

OGGETTI SMARRITI

4.19 Il personale **SAD** che rinviene oggetti smarriti sui mezzi o nei locali aziendali ha l'obbligo di conservarli nelle condizioni in cui li rinviene. Tutti gli oggetti rinvenuti sono consegnati all'Infopoint STA presso l'Autostazione di Bolzano, alle biglietterie di Brunico e Bressanone o alla biglietteria presso la sede legale SAD dove rimangono in **custodia per giorni 30** e dove possono essere ritirati dai legittimi proprietari previa idonea dimostrazione del titolo di proprietà.

4.20 Trascorso tale termine tutti i materiali saranno consegnati all'ufficio oggetti smarriti del Comune interessato.

4.21 L'utente può acquisire notizie presso l'Infopoint STA presso l'Autostazione di Bolzano o presso l'ufficio informazioni SAD al n. 0471 450 111. L'utente può, inoltre, effettuare una ricerca on line sul sito <https://www.oggettitrovati.it> attraverso il sistema che raccoglie tutti gli oggetti smarriti, rinvenuti e consegnati presso gli uffici oggetti smarriti dell'Alto Adige e seguire poi le modalità indicate per il ritiro.

Per ulteriori approfondimenti si rimanda a quanto riportato nel sito www.mobilitaaltoadige.info nella sezione “Servizi Online”.

PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENTE E COMPORTAMENTO

4.22 La **SAD** si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio di trasporto pubblico di persone che tutto il personale a contatto con l'utente operi in maniera qualificata e qualificante con gli obiettivi preposti nella politica della qualità aziendale.

4.23 In particolare, la **SAD** si propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi principali:

- *Riconoscibilità e presentabilità*, il personale **SAD** durante il servizio deve indossare la divisa aziendale e apporre in modo ben visibile la placca contenente la matricola o il cartellino di riconoscimento. Per quanto riguarda, invece, il personale operante ai centralini, la risposta è preceduta da "SAD" e dall'indicazione dell'ufficio di appartenenza.
- *Comportamenti, modi e linguaggio*, il personale deve comportarsi con gli utenti – clienti con rispetto e cortesia, utilizzare un linguaggio corretto e appropriato, fornire puntualmente le informazioni necessarie ad agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del servizio di trasporto pubblico di persone. Il personale **SAD** deve, inoltre, garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche dell'utente che dovessero eventualmente insorgere.

4.24 Il personale SAD per il proprio riconoscimento ed a richiesta dell'utente, è tenuto solo a fornire la propria matricola. Ulteriori richieste da parte dell'utenza non sono dovute.

CAPITOLO 5

- SISTEMI DI GESTIONE AZIENDALI -

INQUADRAMENTO E OBIETTIVI

5.1 La certificazione dei sistemi Qualità, Ambiente, Sicurezza attesta l'applicazione volontaria di sistemi di gestione e controllo in aggiunta al pieno adempimento degli obblighi normativi, con un approccio volto alla diffusione della consapevolezza e all'impegno personale, per rappresentare un esempio virtuoso per gli altri soggetti economici e per la collettività.

5.2 Sad Trasporto Pubblico locale Spa adotta Sistemi di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, coerenti con le norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001. Si impegna quindi a mettere a disposizione risorse organizzative, tecnologiche e finanziarie per:

- consolidare il rapporto con il Cliente, mediante l'individuazione delle esigenze del Servizio in termini di efficienza, qualità, efficacia ed economicità e il mantenimento degli standard minimi previsti;
- garantire il rispetto delle prescrizioni di legge applicabili alle attività aziendali, in materia di Ambiente e di Salute e Sicurezza;
- ridurre i rischi per la sicurezza correlati allo svolgimento dei servizi, prevenendo gli infortuni e le malattie professionali derivanti dalle attività lavorative;
- definire un percorso di miglioramento gestionale attento alla sostenibilità sociale-ambientale-economica in grado di salvaguardare il soddisfacimento dei bisogni delle generazioni future;
- prevenire e ridurre l'inquinamento, diminuendo i consumi di risorse, migliorando i comportamenti ed adottando soluzioni tecnologiche atte a conseguire un minore impatto ambientale;
- garantire un comportamento etico dell'Azienda verso tutti i suoi interlocutori, attraverso l'adozione di un Codice Etico e di un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo D.Lgs. 231/2001;
- attivare azioni formative che contribuiscano ad una maggiore efficacia dei Sistemi di Gestione.

A tal fine l'azienda definisce specifici obiettivi periodici, per il raggiungimento dei quali vengono stabilite le relative azioni e responsabilità.

5.3 L'azienda si impegna a riesaminare periodicamente la Politica aziendale, al fine di garantirne l'adeguatezza nel tempo, a diffonderla a tutto il personale e a renderla disponibile al pubblico. La

politica aziendale ed il codice Etico adottati dall'Azienda sono consultabili sul sito aziendale www.sad.it.

FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

5.4 I fattori di qualità rappresentano una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti, pur nel rispetto delle disposizioni di legge e di quanto previsto nel capitolato oneri. Gli stessi devono essere, quindi, individuati sulla base di quanto previsto dal contratto in essere tra SAD e PAB e tenendo in considerazione anche quanto previsto dal DPCM 30 dicembre 1998 riguardante lo „Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del Settore Trasporti“, in cui sono previsti i seguenti fattori della qualità del viaggio (e del servizio):

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- comfort del viaggio;
- servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);
- servizi per viaggiatori con handicap;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali del personale a contatto con l'utenza;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- integrazione modale;
- attenzione all'ambiente.

5.5 Nell'apposito allegato (**Allegato D**) sono riportati gli indicatori corrispondenti ai relativi fattori, così come scelti da SAD e condivisi con PAB e con le associazioni dei consumatori.

MONITORAGGIO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

5.6 Il servizio è valutato in termini di qualità oggettiva e qualità percepita dall'utente. Le modalità sono quelle previste dalla norma UNI EN ISO 9001 e dalla norma UNI EN 13816 e dalle altre norme tecniche specifiche per i vari aspetti.

5.7 Gli aspetti da valutare sono quelli con impatto diretto ed indiretto sulla qualità del servizio percepita dall'utente finale del servizio di trasporto pubblico, in relazione anche ai fattori di qualità previsti al punto precedente con le modalità previste da contratto tra SAD e PAB di seguito indicate e relative a

- misurazione soddisfazione clientela e modalità di effettuazione;
- effettuazione di attività di ispezione e controllo da parte di PAB;
- monitoraggio degli indicatori di qualità.

Misurazione della soddisfazione della clientela

5.8 Il servizio deve tenere in considerazione la soddisfazione del cliente e fare riferimento ad essa per operare delle modifiche finalizzate all'incremento degli indicatori specifici. Il Sistema Gestione Qualità ISO 9001 prevede al suo interno un monitoraggio della soddisfazione del clienti attuato attraverso

- la distribuzione questionari informativi,
- il costante reporting dei collaboratori del Settore Produzione al proprio Referente.

Nell'ambito degli accordi previsti da Contratto di Servizio tra SAD e PAB, le indagini di customer satisfaction vengono commissionate direttamente da PAB a società specializzate ed effettuate con cadenza trimestrale. SAD acquisisce dette valutazioni quale elemento di ingresso al proprio Sistema Gestione Qualità aziendale.

5.9 Le valutazioni del servizio tengono, inoltre, in considerazione le rilevazioni fatte a livello Provinciale sul Trasporto Pubblico Locale dall'Istituto Provinciale di Statistica (ASTAT) e le valutazioni fatte da PAB secondo le modalità previste dal contratto di servizio in essere tra SAD e PAB.

5.9 SAD si impegna a dare ampia informativa ai risultati di soddisfazione cliente emersi dalle attività di indagine svolte periodicamente per la valutazione degli indicatori correlati.

5.10 Gli **indicatori** presi a riferimento per il monitoraggio periodico sono riconducibili a

- la raccolta di segnalazioni relative a reclami formali del cliente;
- categorie previste da campagna rilevazioni ASTAT per il trasporto Pubblico in Provincia di Bolzano;
- categorie previste da questionario Qualità aziendale e dal Questionario utilizzato da PAB;
- categorie previste dal DPCM 30.12.1998 (fattori qualità vincolanti per la carta mobilità);
- categorie previste dalla norma EN 13816 sui servizi di trasporto pubblico;
- categorie previste dagli allegati al contratto di servizio tra SAD e PAB.

Modalità di effettuazione customer e struttura indicatori

5.11 Le modalità di effettuazione delle rilevazioni è in linea con gli orientamenti stabiliti dalle Linee Guida Uni 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali e

rispetta quanto previsto dalla norma UNI EN 13816 “Definizione, obiettivi e misurazione della qualità del servizio per il Trasporto Pubblico di Passeggeri.”

5.12 Le modalità di somministrazione adottate sono quelle dell'intervista Face to Face a bordo dei mezzi e presso le stazioni o le fermate che avviene mediante l'ausilio di intervistatori dotati di cartellino di identificazione. Le interviste vengono compiute nell'arco di tutti i giorni della settimana, esclusa la domenica, e in tutte le fasce orarie, coprendo sia orari di punta che orari di morbida.

5.13 In conformità a quanto richiesto dalla norma EN 13816, le indagini sono conformi alla normale pratica delle ricerche di mercato e permettono un adeguato campionamento di tutti gli utenti. L'indicatore qualitativo relativo alla soddisfazione dell'utenza deve essere ricavato attraverso somministrazione di questionari ad un campione significativo di utenti.

5.14 In relazione a quanto previsto dal regolamento CE 1371/2007, SAD pubblica annualmente sul sito dell'ERA (Agenzia Europea per le ferrovie) entro il 30 maggio, un Quality Report che riporta l'andamento dei principali parametri del servizio svolto ed i risultati della campagna di customer satisfaction. Come previsto il documento è consultabile anche dal sito aziendale.

Definizione e monitoraggio indicatori e obiettivi

5.15 Gli indicatori ed i relativi obiettivi sono quelli previsti dagli allegati tecnici del contratto di servizio in essere tra SAD e PAB, e sono riportati nell'allegato al presente documento. Per quanto riguarda gli impatti sull'utenza, gli indicatori di riferimento sono riconducibili a:

- puntualità del servizio in generale e per linea ferroviaria;
- regolarità del servizio in termini di effettuazione e di percentuale di corse soppresse o parzialmente soppresse;
- standard previsti per i fattori di qualità individuati nel contratto di servizio.

Per i dettagli si rimanda a quanto previsto nell'allegato D “Fattori e indicatori di qualità”.

IMPEGNI DELL'AZIENDA

La **SAD** si impegna:

- **(5.16)** a pubblicare e diffondere con cadenza annuale, la *Carta della qualità del servizio* attraverso la pubblicazione sul sito internet aziendale;
- **(5.17)** a fornire **copertura assicurativa** nei limiti delle norme vigenti agli utenti dei propri servizi sia per i danni alla persona, che per i danni alle cose, derivanti da fatti le cui cause possano essere ricondotte alla responsabilità della **SAD**. Le richieste dovranno essere avanzate all'Ufficio Sinistri, al seguente indirizzo SAD – Trasporto Locale S.p.a. – Ufficio Sinistri, Via Avogadro 4 – 39100 Bolzano, che gestisce tutte le pratiche relative ad incidenti

ed infortuni in autobus o in treno o sui convogli della funicolare o cabine della funivia e cura i rapporti con la Compagnie Assicurativa che copre la responsabilità aziendale della **SAD** e con gli utenti; in particolare la polizza RC del servizio ferroviario è dotata di un massimale unico di Euro 100.000.000,00 per singolo sinistro per danni a persone, cose o animali. La **SAD** precisa che qualunque incidente o infortunio dovrà essere immediatamente comunicato e fornito di una descrizione analitica e degli elementi probatori posti a sostegno della veridicità dell'accaduto, allegando la documentazione ritenuta necessaria, che dovrà essere presentata o in originale o in copia, debitamente certificata conforme dallo stesso utente;

- **(5.18)** a predisporre quanto necessario affinché possano realizzarsi il monitoraggio, la raccolta, l'analisi dei dati relativi agli indicatori ed agli *standard* di qualità, la raccolta la catalogazione e l'elaborazione di tutte le informazioni del personale e degli utenti relative al miglioramento continuo dei servizi di trasporto pubblico, nonché la elaborazione di tutti i dati di natura economico – gestionale al fine della verifica dell'efficacia ed efficienza dell'azione aziendale;
- **(5.19)** al rispetto ambientale da attuare mediante: a) l'applicazione del Sistema di Gestione Ambientale 14001; b) il rinnovamento del parco mezzi, a seguito del piano d'investimento della **PAB**; c) l'utilizzo di carburanti alternativi, precisando che la gestione ecologica è oggetto di analisi e continui miglioramenti;
- **(5.20)** a garantire informazioni in merito ai diritti e agli obblighi nonché a garantire adeguate informazioni per tutta la durata del viaggio;
- **(5.21)** a fornire alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta informazioni in merito all'accessibilità ai servizi di trasporto pubblico e alle condizioni di accesso al materiale rotabile e/o veicoli, in conformità delle norme di accesso e le informazioni in merito ai servizi offerti a bordo;
- **(5.22)** a garantire agli utenti, nell'ambito della propria organizzazione, un **servizio di informazioni** presso la direzione di Corso Italia 13/N orario dalle ore 8,00 alle ore 18,00 nei giorni feriali. La **SAD** informa che è attivo il numero tel. 0471450111 per le informazioni, operativo dalle ore 8,00 alle ore 18,00 nei giorni feriali. Ulteriori informazioni possono essere reperite sul sito www.mobilitaaltoadige.info

CAPITOLO 6

- REFERENTI PER LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI -

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

La presente Carta di qualità dei Servizi ferroviari, come previsto da normativa nazionale e provinciale, è stata elaborata d'intesa con le seguenti Associazioni dei Consumatori, a cui si rimanda per eventuali chiarimenti o controversie:

Associazione	Indirizzo	Telefono	Fax	Indirizzo web ed e-mail
CTCU – Centro Tutela Consumatori Utenti	Via Dodiciville, 20 39100 Bolzano	0471-975597	0471-979914	info@centroconsumatori.it www.consumer.bz.it

RIFERIMENTI AZIENDALI

Per eventuali ulteriori chiarimenti sui contenuti della presente Carta di Qualità dei Servizi Ferroviari, l'utenza può rivolgersi ai seguenti riferimenti aziendali

Azienda	Indirizzo	Indirizzo web ed e-mail
SAD	Corso Italia, 13/N	direzione@sad.it
Trasporto Locale Spa	39100 Bolzano	www.sad.it

CAPITOLO 7

- ALLEGATI -

Costituiscono allegati e fanno parte integrante della *Carta della Qualità dei servizi* :

- Allegato A) Sanzioni (rif. Verbale di Accertamento)
- Allegato B) Modulo Reclamo SAD
- Allegato C) Modulo Domanda di conciliazione
- Allegato D) Fattori e indicatori di qualità

ALLEGATO A - "SANZIONI" (rif. VERBALE DI ACCERTAMENTO)

Legge provinciale 23 novembre 2015, n. 15 art. N. 50 / Landesgesetz vom 23. November 2015, Nr. 15 art. N. 50		
(1) Chiunque utilizza i servizi di trasporto pubblico di linea è tenuto al rispetto delle disposizioni di cui al titolo II del decreto del Presidente della Repubblica 11 luglio 1980, n. 753, e successive modifiche. Wer die öffentlichen Linienverkehrsdienste nutzt, muss die Bestimmungen laut II. Titel des Dekrets des Präsidenten der Republik vom 11. Juli 1980, Nr. 753, in geltender Fassung, einhalten.	Da / von	a / bis
Art 26. Azionamento del freno di emergenza non giustificato / Unbegründetes Betätigen der Notbremse	€ 77,00	€ 775,00
Art 27. gettare oggetti dai veicoli a treno fermo / Gegenstände aus einem stillstehenden Zug zu werfen	€ 15,00	€ 46,00
Art 28.: Divieto di fumare / Rauchverbot (art 19/ter comma2)	€ 27,50	€ 275,00
Art 29.: Danneggiamento, deterioramento, insudiciamento dei veicoli ferroviari e loro arredi / Beschädigung, mutwillige Abnutzung und Beschmutzung des Rollmaterials und dessen Ausstattung	€ 23,00	€ 70,00
Art 30.: Attività di vendita non autorizzata o di cantare o suonare o raccolta denaro ai fini economici / Nicht autorisierte Verkaufstätigkeit, Betteln, Gesang oder Musizieren aus ökonomischem Interesse	€ 46,00	€ 139,00
(4) 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 incaricato al controllo e il/la conducente del mezzo hanno la facoltà, a loro 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. / Beeinträchtigt ein Fahrgast durch sein Verhalten die Sicherheit und Regelmäßigkeit des Verkehrsdienstes sowie die Unversehrtheit der anderen Fahrgäste , haben das mit der Kontrolle beauftragte Personal und der Fahrer oder die Fahrerin des Fahrzeugs das Recht, nach eigenem unanfechtbarem Ermessen den Fahrausweis einzuziehen, wenn es sich um einen persönlichen Fahrausweis handelt, und die Fortsetzung der Fahrt in der vom Gesetz vorgesehenen Form zu verwehren oder zu unterbrechen.		
(5) Chi utilizza i servizi di trasporto di linea sprovvisto di regolare titolo di viaggio è tenuto a corrispondere il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice ed è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa da 30,00 euro a 240,00 euro. / Wer die Linienverkehrsdienste ohne gültigen Fahrschein benutzt , muss den Fahrpreis für den Einzelfahrschein zahlen und eine Verwaltungsstrafe von 30,00 Euro bis zu 240,00 Euro entrichten.		
(6) Chi utilizza i servizi di trasporto di linea munito di titolo di viaggio nominativo ceduto o di titolo di viaggio contraffatto e chi è colto in flagranza a cedere un titolo di viaggio nominativo , è tenuto a corrispondere il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice e al pagamento di una sanzione amministrativa da 60,00 euro a 400,00 euro, fatte salve le disposizioni penali. L'utilizzo di un titolo di viaggio nominativo ceduto e la constatazione della contraffazione del titolo di viaggio comportano in ogni caso il ritiro del documento da parte del personale incaricato al controllo. / Wer die Linienverkehrsdienste mit einem abgetretenen persönlichen Fahrschein oder einem gefälschten Fahrschein benutzt und wer einen persönlichen Fahrschein weitergibt und dabei ertappt wird , muss den Fahrpreis für den Einzelfahrschein zahlen und eine Verwaltungsstrafe von 60,00 Euro bis zu 400,00 Euro entrichten, vorbehaltlich der strafrechtlichen Bestimmungen. Die Verwendung eines abgetretenen persönlichen Fahscheins und die Feststellung der Fälschung eines Fahscheins bewirken auf jeden Fall den Entzug des Fahscheins durch das mit der Kontrolle beauftragte Personal.		
(7) La sanzione amministrativa di cui al comma 5 è annullata se: a- l'utente che è in possesso di un valido titolo di viaggio nominativo a tempo con tariffa forfettaria o di un titolo di viaggio gratuito, ma che utilizza i servizi di trasporto pubblico senza avere con sé il titolo stesso, dimostra all'azienda esercente il servizio, entro cinque giorni dal fatto, il possesso del titolo di viaggio stesso e provvede contestualmente a pagare, con le modalità stabilite dall'azienda stessa, la somma di 10,00 euro quali spese amministrative; b- l'utente che è in possesso di un valido titolo di viaggio nominativo, ma che utilizza i servizi di trasporto pubblico senza esibire un documento di identificazione valido eventualmente prescritto, dimostra all'azienda esercente il servizio, entro i successivi cinque giorni dal fatto, la propria identità e provvede contestualmente a pagare, con le modalità stabilite dall'azienda stessa, la somma di 10,00 euro quali spese amministrative; c- l'utente che è in possesso di un valido titolo di viaggio nominativo a tempo con tariffa forfettaria o di un titolo di viaggio gratuito ma non convalidato, regolarizza la propria posizione immediatamente oppure entro cinque giorni dalla contestazione, mediante il pagamento, con le modalità stabilite dall'azienda stessa, della somma di 10,00 euro quali spese amministrative. Die Verwaltungsstrafe laut Absatz 5 wird annulliert, wenn: a- der Fahrgast, der im Besitz eines gültigen persönlichen Zeitfahr Scheines mit Pauschaltarif oder eines kostenlosen Fahrscheins ist, diesen bei Benutzung eines öffentlichen Verkehrsmittels jedoch nicht mit sich führt, innerhalb von fünf Tagen ab dem Vorfall dem betreffenden Verkehrsunternehmen den Besitz des Fahrscheins nachweist und die Verwaltungsspesen von 10,00 Euro nach den vom Betrieb festgelegten Modalitäten zahlt, b- der Fahrgast, der im Besitz eines gültigen persönlichen Fahrausweises ist, aber einen öffentlichen Verkehrsdienst nutzt, ohne den eventuell vorgeschriebenen gültigen Personalausweis vorzuweisen, innerhalb von fünf Tagen ab dem Vorfall dem betreffenden Verkehrsunternehmen seine Identität nachweist und die Verwaltungsspesen von 10,00 Euro nach den vom Betrieb festgelegten Modalitäten zahlt, c- der Fahrgast, der im Besitz eines gültigen persönlichen Zeitfahr Scheines mit Pauschaltarif oder eines kostenlosen Fahrscheins ist, diesen jedoch nicht entwertet hat, unverzüglich oder innerhalb von fünf Tagen ab Zustellung der Vorhaltung seine Situation bereinigt, indem er die Verwaltungsspesen von 10,00 Euro nach den vom Betrieb festgelegten Modalitäten zahlt.		
(8) La sanzione amministrativa di cui al comma 6 è annullata , se l'utente in possesso di un valido titolo di viaggio nominativo a tempo con tariffa forfettaria, utilizza i servizi di trasporto pubblico munito di titolo di viaggio nominativo a tempo con tariffa forfettaria di un altro componente familiare, dimostra all'azienda esercente il servizio, entro cinque giorni dal fatto, il possesso del proprio titolo di viaggio e provvede contestualmente a pagare, con le modalità stabilite dall'azienda stessa, la somma di 10,00 euro quali spese amministrative. / Die Verwaltungsstrafe laut Absatz 6 wird annulliert , wenn der Fahrgast, der zwar im Besitz eines gültigen persönlichen Zeitfahr Scheines mit Pauschaltarif ist, aber ein öffentliches Verkehrsmittel mit dem persönlichen Zeitfahr Schein mit Pauschaltarif eines anderen Familienmitgliedes benutzt, innerhalb von fünf Tagen ab dem Vorfall dem betreffenden Verkehrsunternehmen den Besitz des eigenen Fahrscheins nachweist und zugleich die Verwaltungsspesen von 10,00 Euro nach den vom Betrieb festgelegten Modalitäten zahlt.		
(9) Nei casi di cui ai commi 5 e 6 all'utente è consentito regolarizzare la propria posizione immediatamente oppure entro cinque giorni dalla contestazione , mediante il pagamento di una somma pari all'importo del biglietto ordinario di corsa semplice, maggiorato della sanzione in misura minima. / In den von den Absätzen 5 und 6 vorgesehenen Fällen kann der Fahrgast unverzüglich oder innerhalb von fünf Tagen ab Zustellung der Vorhaltung seine Situation bereinigen , indem er den Fahrpreis für den Einzelfahrschein und die Verwaltungsstrafe im Mindestmaß zahlt.		
(10) Se il pagamento non avviene ai sensi dei commi precedenti , l'addetto al controllo incaricato dall'impresa di trasporto, che ha accertato e contestato la violazione, inoltra il verbale di accertamento all'ala legale rappresentante dell'impresa esercente il servizio di trasporto, il/la quale emette l'ordinanza ingiunzione. / Erfolgt die Zahlung nicht gemäß den vorhergehenden Absätzen , leitet die vom Verkehrsunternehmen mit der Kontrolle beauftragte Person, welche die Übertretung festgestellt und vorgehalten hat, das Feststellungsprotokoll an den gesetzlichen Vertreter/die gesetzliche Vertreterin des mit der Durchführung des Dienstes beauftragten Verkehrsunternehmens zur Ausstellung des Bußgeldbescheides weiter.		
SAD S.p.a. Ufficio Informazioni / assistenza: SAD A.G. Informationsbüro / Kundendienst:	Tel. +39 0471 450111 Fax +39 0471 450296 E-Mail: infor@sad.it	



ALLEGATO B – MODULO SAD PRESENTAZIONE RECLAMO



Sistema di Gestione per la Qualità
Qualitätsmanagementsystem

**Reclamo Servizio SAD
Beschwerde SAD-Dienst**
(Rev. 4 - 31.01.2019)

Pagina 1 di 1
Seite 1 von 1

Dem Beschwerdebüro der SAD vorbehalten: "GesRes/SAD" Nr. _____ - "kj2help/PAB" Nr. _____

Formular abgegeben bei:

SAD EINRICHTUNG: Busbahnhof - Sitz BZ
 Fahrkartenschalter Bruneck - Infopoint

ANDERE EINRICHTUNG: Sasa - Trenitalia - Anderer Konzessionär
Ort: _____

An die
SAD Nahverkehr AG
Italienallee, 13/N - 39100 Bozen
Fax 0471/450296
email: reclami@sad.it

Betreff: **BESCHWERDE**

Die/Der Unterfertigte (Name) _____ (Nachname) _____
 wohnhaft in _____ Ort _____
 Postleitzahl _____ Provinz _____ Staat _____
 E-mail _____ Tel. _____ Handy _____

bringt folgende Beschwerde ein:

Datum _____ Abfahrt um _____ Fahrt/Linie _____
 Abfahrtsort _____ Ankunftsort _____
 Bus Nr. _____ Zug Nr. _____ Fahrkartenschalter (Nr./Ort) _____

Betreff der Beschwerde

<input type="checkbox"/> EISENBAHN	<input type="checkbox"/> BUS	<input type="checkbox"/> RITTNER TRAMBAHN	<input type="checkbox"/> FAHRKARTENSCHALTER
<input type="checkbox"/> AUFSTIEGSANLAGEN:	<input type="checkbox"/> Rittner Seilbahn	<input type="checkbox"/> Seilbahn Jenesien	<input type="checkbox"/> Mendelbahn

Grund der Beschwerde: _____

Ausführliche Beschreibung des Vorfalls:

INFO: diese Beschwerde wird im Beschwerdesystem der SAD eingegeben und dient zur Bewertung des Qualitätsniveaus des SAD-Dienstes. Wir bedanken uns für die Zusammenarbeit.

Gemäß Art. 13 des G.v.D. vom 30.06.2003 Nr. 196 und der europäischen Datenschutzverordnung GDPR "General Data Protection Regulation" 2016/679, informieren wir Sie, dass die obigen Daten, auch in elektronischer Form, zum ausschließlichen Zweck der Bearbeitung Ihrer Beschwerde und für statistische Zwecke verwendet werden. Ausschließlich für die selben Zwecke müssen die Daten auch der Autonomen Provinz Bozen zur Verfügung gestellt werden. Rechtsinhaber der Daten ist die SAD Nahverkehr AG, Italienallee 13/N, 39100 Bozen.

Die Antragstellerin/der Antragsteller kann jederzeit seine Rechte (im Sinne des Art. 7 des G.v.D. vom 30.06.2003, Nr. 196) geltend machen und sich an die SAD Nahverkehr AG wenden.

Ich bitte um Antwort in deutscher italienischer Sprache

Datum Unterschrift (des Fahrgasts).....

Il contenuto del documento è di proprietà SAD - Trasporto Locale S.p.A.
Der Inhalt dieses Dokumentes ist Eigentum der SAD Nahverkehr AG.
Alle Rechte vorbehalten - Tutti i diritti riservati

Q_39_Modulo_Reclamo_04_TE

ALLEGATO C – MODULO DOMANDA DI CONCILIAZIONE

(RIF. Allegato C della Delibera 19 dicembre 2017, n. 1407 Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali)

Allegato C

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

La/il sottoscritta/o

nata/o a.....il.....e residente
a..... in
via/piazza.....n.....Cap.....Prov.....
.....

recapito telefonico/e-
mail.....

Avendo inoltrato il reclamo in data _____ (allegare il reclamo inoltrato),
avendo ricevuto da _____ risposta allegata, essendo
insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

.....
--
.....

.....
--
.....
--
.....
--
.....
--
.....
--
.....
--
.....
--

ovvero

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n.giorni dalla sua presentazione, e, in ogni caso, non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta della qualità dei servizi al fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante di _____ e dal rappresentante del CTCU ed al quale conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.

ALLEGATO D - FATTORI E INDICATORI DI QUALITA',,

Nel presente allegato vengono riportati i principali indicatori del servizio ferroviario svolto da SAD, previsti anche da contratto di servizio, per i quali SAD definisce i propri obiettivi in relazione anche al valore consuntivo conseguito nell'anno precedente.

Puntualità generale e per linea (rif. Tabella 7.6 Contratto di Servizio)

Indicatori (consuntivo puntualità per linee di servizio con arrivo entro i 5 minuti))	Obiettivo 2019 (*)	Consuntivo 2019 (*)	Obiettivo 2020 (*)
I5 – MERANESE (Bolzano – Merano) – Rete nazionale RFI	90 %	91,89%	90 %
I5 – PUSTERIA (Fortezza - S. Candido) – Rete nazionale RFI	97 %	98,20 %	97 %
I5 – BRENNERO (Bolzano – Brennero) – Rete nazionale RFI	95 %	90,62 %	95 %
I5 – VENOSTA (Merano – Malles) – Rete Provinciale STA	97 %	98,19 %	97 %

(*) Rilevata in stazione di fine corsa o sul nodo di Bolzano, con sole esclusioni di causa maggiore (Fonte RFI – Std. B1)

Soppressioni totali e parziali

Indicatori	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020
% Treni regionali soppressi totalmente o parzialmente e non autosostituiti rispetto ai treni-km programmati (Fonte RFI) – (Solo Cause SAD).	< 0,5 %	< 0,5 %	< 0,5 %

Caratteristiche flotta, comfort di viaggio ed emissioni ambientali

Indicatori (in relazione alla futura elettrificazione della linea della Venosta)	Obiettivo 2019	Consuntivo 2019	Obiettivo 2020
N. Veicoli con trazione elettrica in servizio	11	11	Mantenim.
N. Veicoli con trazione diesel in servizio (in servizio sulla linea Venosta)	11	11	Mantenim.
% Veicoli dotati di climatizzazione del vano passeggeri e di cabina	100 %	100 %	Mantenim.
% Veicoli dotati di dispositivi per accessibilità ai veicoli da parte di persone a mobilità ridotta (PRM)	100 %	100 %	Mantenim.

Fattori di qualità soggetti a contratto di servizio tra SAD e Provincia Autonoma di Bolzano monitorati periodicamente e soggetti a valutazione di qualità ed eventuali erogazione di penali

Indicatori e fattori di qualità del servizio da Contratto di Servizio	
Indicatori per i quali SAD si impegna agli standard definiti da contratto di servizio relativamente a tempestività e continuità di funzionamento dei sistemi di bordo	Funzionalità Toilette, Riscaldamento, Climatizzazione, Informazioni a bordo, Prese elettriche, Impianto Wi-fi, Informazioni a terra, Pulizie, Accesso ai viaggiatori disabili e persone con mobilità ridotta

Indicatori di soddisfazione cliente emersi dalle campagne di Customer Satisfaction

Indicatori e fattori di qualità del servizio da Customer Satisfaction	
Indicatori per i quali SAD valuta la qualità percepita dal proprio servizio in relazione ai risultati della somministrazione di questionari di customer satisfaction	I risultati ed i trend relativi ai vari aspetti previsti dalla norma UNI EN 13816 vengono pubblicati annualmente da SAD nella Relazione annuale sulla qualità del servizio prevista dal Reg. UE 1371/2007 e presentati alla stampa e all'utenza in un apposita conferenza stampa annuale.



La Direzione ringrazia i propri clienti e

tutto il personale SAD per gli ottimi standard raggiunti !