

The logo for Sasa, featuring the word "sasa" in a white, lowercase, sans-serif font, followed by a white icon of a bus with motion lines trailing behind it. The background of the entire page is a photograph of two bus drivers in light blue polo shirts, one in the foreground and one blurred in the background.

sasa

Carta della Qualità 2026

Servizio di **trasporto**
pubblico di linea
extraurbano con **autobus**

Introduzione

La presente Carta della qualità dei servizi di trasporto pubblico extraurbano ecosostenibile con autobus (di seguito "Carta") è il documento attraverso il quale SASA SpA si rivolge agli utenti del servizio affidatole dalla Provincia Autonoma di Bolzano per il periodo 14 novembre 2021 - 13 novembre 2031, e **dichiara gli impegni** che assume nei confronti dei passeggeri circa il livello di qualità garantito dei servizi forniti.

La Carta è uno strumento utile per gli utenti poiché:

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

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

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

Riferimenti normativi e d'indirizzo

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

Legge Provinciale n.15 del 23.11.2015 e s.m.i. "Mobilità Pubblica".

Regolamento (UE) 181/2011 relativo ai «diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus».

Delibera della Giunta Provinciale n. 356 del 27 maggio 2025 "Sistema tariffario e condizioni di utilizzo dei servizi di trasporto pubblico di persone in Alto Adige".

Decreto del Presidente della Provincia n. 33 del 14.12.2016, «Regolamento di esecuzione in materia di mobilità pubblica», contenente disposizioni in materia di trasporto pubblico di persone ed, in particolare, i contenuti minimi della Carta della qualità dei servizi, in esecuzione dell' Art. 58 della Legge Provinciale n. 15 del 23.11.2015.

Delibera della Giunta Provinciale n.1407 del 19.12.2017, «Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali».

«Linee guida per la redazione della Carta della qualità dei servizi del trasporto pubblico locale in Alto Adige» stabilite dalla Provincia Autonoma di Bolzano Alto Adige.

Delibera dell'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) n. 28 del 2021, «Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami».

Delibera dell’Autorità di regolazione dei trasporti (ART) n. 154 del 2019, «Revisione della delibera n. 49/2015 Misure per la redazione dei bandi e delle convenzioni relativi alle gare per l’assegnazione dei servizi di trasporto pubblico locale passeggeri svolti su strada e per ferrovia e per la definizione dei criteri per la nomina delle commissioni aggiudicatrici, nonché per la definizione degli schemi dei contratti di servizio affidati direttamente o esercitati da società in house o da società con prevalente partecipazione pubblica».

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

I principi della carta

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



Eguaglianza dei diritti degli utenti.

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



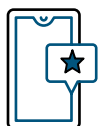
Imparzialità intesa come un principio di condotta da parte dei soggetti sia pubblici che privati che gestiscono il servizio, ispirato all'assenza di discriminazioni per motivi di origine etnica, religiosa, di età, di orientamento sessuale, di disabilità e di favoritismi di ogni genere e natura. Si fa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



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



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



Partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio e diritto di accesso alle informazioni attraverso il ruolo attivo delle associazioni di tutela dei consumatori nelle indicazioni e nelle proposte di miglioramento della gestione, nonché attraverso il diritto dei singoli utenti ad avere un'informazione ampia,

precisa e puntuale circa gli orari dei servizi nelle specifiche tratte, con un ampio uso delle tecnologie digitali e l'auspicabile realizzazione di un'applicazione ("app") dedicata.



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



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



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



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



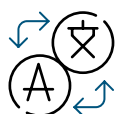
Modello unico integrato del trasporto in Alto Adige, sia per la gestione da parte di soggetti pubblici che di soggetti privati, proteso alla collaborazione pubblico-privato e alla valorizzazione delle PMI, in una visione intermodale dei diversi tipi di trasporto e dei servizi offerti in via digitale.



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



Diritto di reclamo da parte del singolo passeggero dinanzi a disfunzioni o criticità, con obbligo di risposta da parte di SASA entro e non oltre 5 giorni lavorativi dall'assegnazione del reclamo in via telematica, attraverso una piattaforma o sito espressamente dedicato, oppure in via cartacea tramite spedizione con posta ordinaria. Il passeggero ha inoltre diritto di tutela giurisdizionale, in tutte le forme riconosciute dall'ordinamento, per i danni effettivamente subiti per condotte colpose o dolose di SASA, ferma restando la possibilità di ulteriori previsioni di forme di conciliazione, mediazione o arbitrato, da convenire liberamente tra le parti nei singoli contratti di servizio.

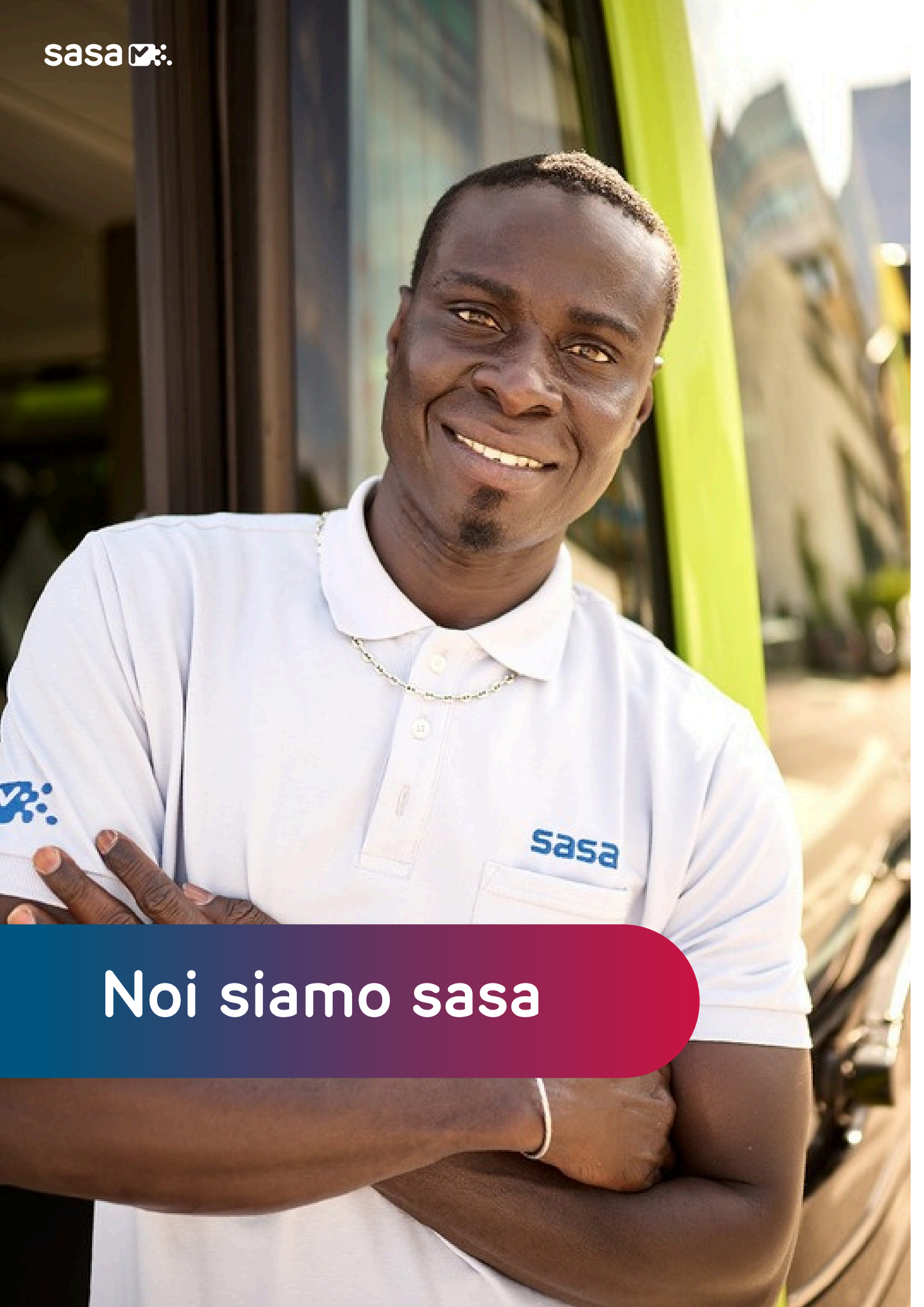


Bilinguismo. SASA si impegna a far sì che il personale a contatto con i passeggeri nel servizio offerto sulle linee di interesse della Provincia Autonoma di Bolzano possieda le conoscenze delle lingue italiano e tedesco. Negli Infopoint gli operatori devono saper comunicare anche in inglese.



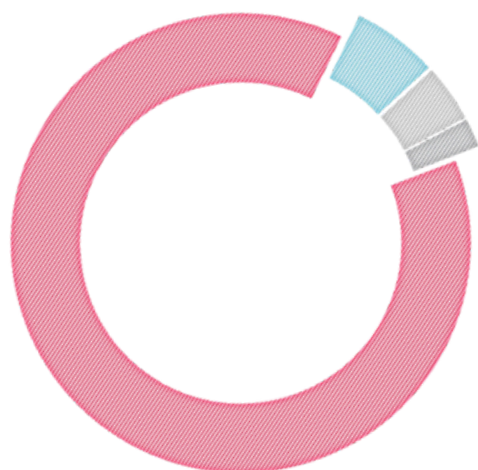
Accesso alla giustizia. Ai passeggeri è facilitato l'accesso alla giustizia attraverso un organo di conciliazione che coinvolge la Provincia Autonoma di Bolzano, l'impresa di trasporto e il Centro Tutela Consumatori Utenti.

sasa 



Noi siamo sasa

Assetto societario



88,1%

Provincia Autonoma di Bolzano

6,3%

Comune di Bolzano

4%

Comune di Merano

1,6%

Comune di Laives

Il Team

603



dipendenti

408 esercizio

101 amministrazione

67 manutenzione

27 sasa academy

40



nazionalità

La nostra flotta

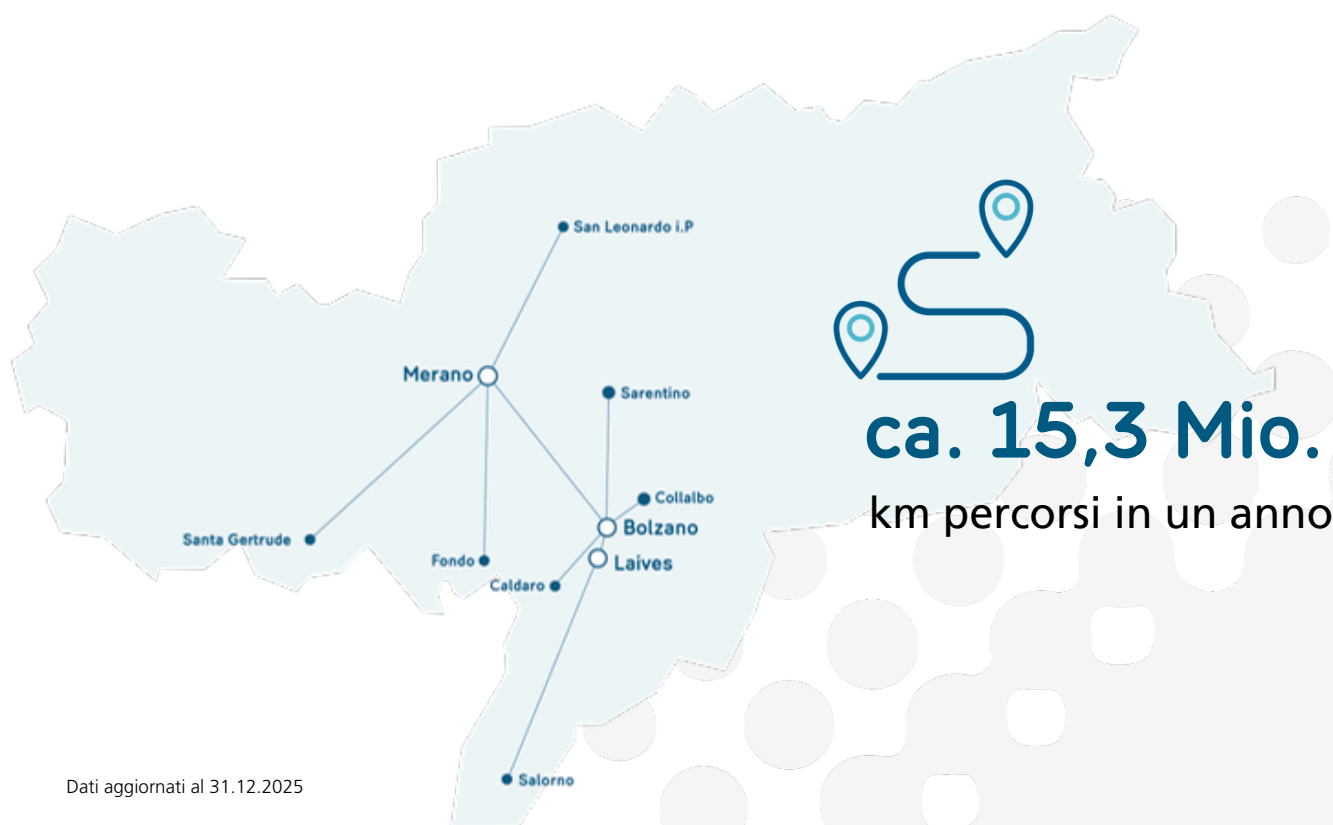


40 zero emissioni

In quanto partner tecnologico della Provincia Autonoma di Bolzano, SASA ricerca e utilizza tecnologie all'avanguardia con l'obiettivo di creare una perfetta sinergia tra il trasporto pubblico e la sostenibilità in termini ambientali e sociali.

Inoltre, entro il 2030 SASA punta al rinnovo di una quota significativa della flotta, sostituendo i mezzi convenzionali con **mezzi a zero emissioni**. La sua flotta è composta da **circa 366 vetture tra le quali 40 ad emissioni zero**.*

Le zone da noi servite





Qualità, sicurezza e ambiente

UNI EN ISO9001:2015 (cert. C809058)

Comprendere e rispondere alle esigenze dei propri utenti per tradurle in servizi efficienti.

UNI EN ISO9001:2015 (cert. C809058) e UNI EN 13816:2002 (cert. C809056)

Garantire agli utenti l'informazione puntuale e tempestiva.

UNI EN 13816 (cert. C809056)

Definire, raggiungere e misurare la qualità del servizio nel trasporto pubblico passeggeri.

UNI EN ISO 9001:2015 (cert. C809058) e**UNI EN 13816:2002 (cert. C809056)**

Incrementare la soddisfazione degli utenti attraverso l'applicazione dei processi di miglioramento continuo.

UNI ISO 45001:2018 (cert. C713711) e**UNI EN ISO 9001:2015 (cert. C809058)**

Formare risorse qualificate e adeguate alle mansioni previste e ridurre i rischi, prevenire gli infortuni e le malattie professionali.

UNIEN ISO 14001:2015 (cert. C713712)

Controllare le attività di erogazione del servizio e manutenzione per ridurre al minimo l'impatto ambientale, privilegiando l'impiego di mezzi, tecnologie e carburanti meno inquinanti e collaborando con le istituzioni per applicare soluzioni di mobilità sostenibile e attuare iniziative di sensibilizzazione sui temi ambientali.

Il nostro Codice Etico

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

I valori in cui ci riconosciamo

L'identificazione delle persone con l'azienda, che si realizza attraverso un comportamento responsabile e costruttivo.

La rilevanza del cliente, ovvero, la centralità del servizio al cliente e la sua soddisfazione.

L'uguaglianza e il rispetto di ogni tipo di origine etnica, religione, età, orientamento sessuale e disabilità.

La collaborazione tra colleghi, nel rispetto di funzioni e competenze.

La sicurezza sul lavoro, al fine di evitare incidenti e pericoli per le persone.

L'adozione di **comportamenti adeguati** e tali da non compromettere l'immagine aziendale.

La professionalità, ovvero, l'applicazione corretta delle procedure aziendali.

Per la presa visione integrale del Codice Etico:

<https://sasabz.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/disposizioni-general/atti-general/codice-etico-e-comportamentale.html>



Il servizio extraurbano

Il contratto di servizio

A fine settembre 2021, SASA ha siglato con la Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige il **Contratto di servizio per il servizio di trasporto pubblico di linea extraurbano** sulla rete ecosostenibile di competenza della Provincia Autonoma di Bolzano, per il **periodo 14 novembre 2021 – 13 novembre 2031**.

SASA è la prima società altoatesina con un Contratto di servizio che ha per oggetto il **trasporto pubblico locale su gomma**. Le modalità per l'esecuzione delle attività di trasporto sono definite dalla Legge Provinciale n.15 del 23.11.2015 e s.m.i. "Mobilità pubblica", che disciplina il trasporto pubblico di persone di interesse provinciale.

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

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

La rete di servizio

I servizi di trasporto pubblico extraurbani con autobus gestiti da SASA coprono un'area che va dalle zone di montagna fino alla Bassa Atesina. Vengono effettuati su 30 linee extraurbane e 8 Nightliner.

Linee extraurbane - Lotto Ecosostenibile

- 120** Bus Salorno - Egna - Ora - Bolzano

- 131** Oltradige Express: Caldaro - Appiano - Bolzano

- 132** Caldaro - Appiano - Bolzano

- 133-S** Bassa Atesina - Oltradige - Bolzano (corse scolastiche)

- 136** Linea serale Oltradige: Termeno - Caldaro - Appiano - Bolzano

- 137** Linea Caldaro - Bolzano z.i

- 150** Laste - Sarentino - Bolzano

- 152** Valdurna - S. Martino - Sarentino

- 156** S. Genesio - Bolzano

- 157** Meltina - S. Genesio - Avigna

- 165** Bus Renon - Bolzano

- 166** Funivia Corno del Renon - Collalbo

- 167** Vanga - Auna di Sopra - Collalbo

- 204** Avelengo - Verano - Meltina - Terlano - Bolzano

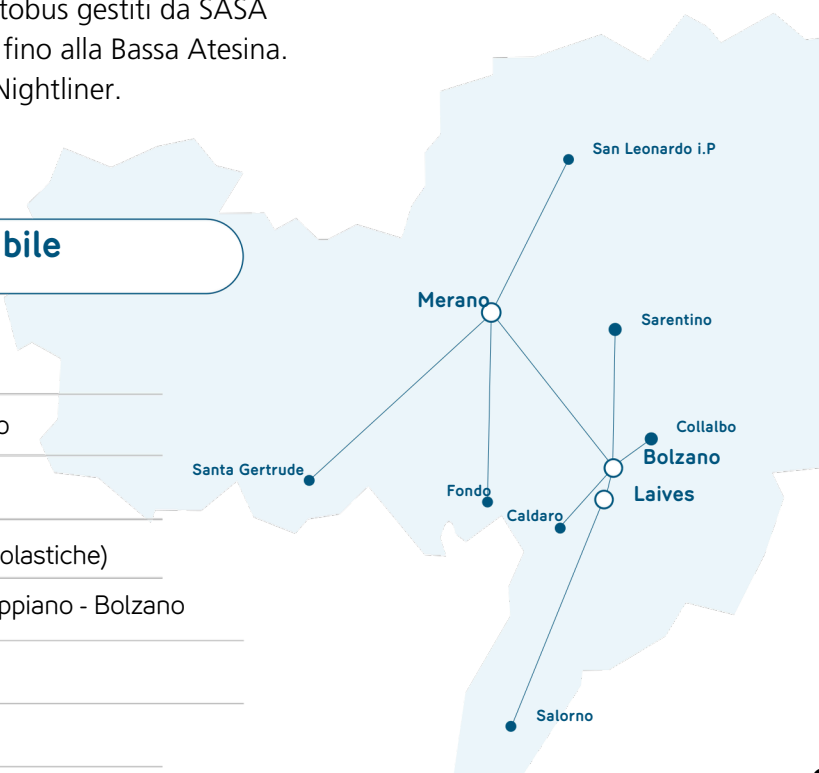
- 231** Verdines - Scena - Merano

- 232** Scena - Trauttmansdorff / Funivie Merano 2000

- 233** S. Giorgio - Scena - Funivia Taser

- 235** Velloi - Lagundo - Merano

- 236** Merano - Castel Torre (Merano)



237 Merano – Lagundo – Plars di Sopra / Moarhöfe

239 Passo Giovo - Valtina - S. Leonardo

240 Val Passiria - Merano

241 Corvara - Stulles - Moso

242 Passo Rombo (estiva, 2 settimane)

243 Lago Fontana Bianca - S. Gertrude

244 Lauregno - Proves - Val d'Ultimo

245 Val d'Ultimo - Lana - Merano

246 Fondo - Passo Palade - Lana - Merano

251-S Naturno - Merano

Linee extraurbane - Nightliner

N136 Linea Nightliner Bolzano - Termeno

N150 Laste - Sarentino - Bolzano

N165 Valdurna - S. Martino - Sarentino

N201 Bolzano Z.I. - Mezzocorona

N240 Salorno - Egna - Ora - Bolzano

N245 Oltradige Express: Caldaro - Appiano - Bolzano

N251 Caldaro - Appiano - Bolzano

N301 Bassa Atesina - Oltradige - Bolzano (corse scolastiche)

Servizi di vigilanza Nightliner



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



Corse scolastiche

Tutte le corse che circolano nei giorni scolastici e in aggiunta al normale orario annuale **sono contrassegnate dalla lettera "S" nell'orario.**

L'accesso è garantito a tutti gli utenti fino alla capienza massima del mezzo. Gli orari sono disponibili solo online tramite la richiesta orari sul sito e nelle tabelle separate elencate.

Attenzione! Sui libri orari stampati e sugli orari esposti alle fermate questi autobus non compaiono.

L'accesso alle corse scolastiche è garantito a tutti i passeggeri.



Info e aggiornamenti:

www.suedtirolmobil.info/it/il-mio-viaggio/orari

Il servizio erogato dall'impresa di trasporto **viene svolto secondo il programma di esercizio annuale definito dalla Provincia** e riportato nel Contratto di servizio che viene aggiornato di anno in anno nel rispetto della procedura di definizione dell'orario.

L'Ufficio provinciale trasporto persone elabora l'orario del trasporto pubblico di linea per mezzo della procedura definita con delibera di Giunta Provinciale 30.01.2018, n. 89. La procedura prevede il coinvolgimento degli utenti che sono invitati a presentare commenti, proposte e ogni suggerimento utile al fine della definizione dell'orario.

In caso di interruzione del servizio, i tempi di ripristino delle corse extraurbane, nel limite del possibile, sono compresi tra i 30 a 60 minuti (Allegato A.1.3 del Contratto di servizio extraurbano).



In **caso di sciopero**, nel rispetto dell'articolo n. 11 della delibera n. 02/13 del 31.1.2002 della Commissione di garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi essenziali e secondo quanto disposto dalla Legge 146/1990 e successive modifiche,

SASA garantisce l'erogazione della quantità di servizio minima, con effettuazione di tutti i servizi con partenza programmata nelle **fasce orarie "6:00-9:00 e "12:00-15:00"** con **garanzia di arrivo al capolinea**.

Le informazioni sugli scioperi vengono comunicate sui quotidiani locali e su:



<https://www.suedtirolmobil.info>

Accessibilità a bordo



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

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

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



Mobilità possibile per tutti

L'AltoAdige si impegna per facilitare l'utilizzo dei mezzi pubblici alle persone. Il trasporto di persone su sedia a rotelle e il trasporto di bambini in carrozzina o passeggino è ammesso sui mezzi di trasporto del sistema tariffario integrato "altoadigemobilità" che espongono l'apposita indicazione e compatibilmente con lo spazio disponibile. In ogni caso, il trasporto delle persone su sedia a rotelle ha la precedenza.

A bordo degli autobus, sia sedia a rotelle che carrozzina/passeggino devono essere posizionati nell'area predisposta e durante la marcia devono rimanere con le ruote bloccate dai freni.

Se il posto è già occupato, per motivi di sicurezza non è consentito ad altre persone in sedia a rotelle o con passeggino di salire sull'autobus; deve essere garantita a tutti i passeggeri la salita e la discesa senza ostacoli.

Il trasporto di bambini in carrozzina o passeggino è ammesso solo sotto la responsabilità dell'utente che li accompagna.

Le condizioni di utilizzo del trasporto pubblico locale sono state definite con la delibera della Giunta provinciale n. 356 del 27.05.2025.



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



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

Fattori e standard di qualità

Il Contratto di servizio extraurbano per l'esercizio del trasporto pubblico locale stipulato tra la Provincia Autonoma di Bolzano e l'impresa di trasporto prevede che la mancata conformità dell'impresa verso determinati standard di qualità comporti il pagamento di penali contrattuali. Gli standard di qualità vengono aggiornati almeno ogni due anni. **Nel 2025 la Provincia Autonoma di Bolzano ha condotto 153 interventi di controllo. Sono stati verificati 93 autobus diversi delle linee extraurbane di Bolzano e di Merano.** La Provincia si riserva la possibilità di utilizzare il ricavato dall'applicazione delle penali per individuare determinati bonus da corrispondere a determinate categorie di utenti.

	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD PREVISTO DAL CONTRATTO DI SERVIZIO	PERFORMANCE 2025	OBIETTIVO 2026
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	Erogazione di una percentuale minima di corse programmate per linea	97%	Standard rispettato. Nota: i disservizi non imputabili all'impresa affidataria sono esclusi dal calcolo della qualità	Mantenimento dello standard previsto dal contratto di servizio
PULIZIA E DECORO DEI MEZZI	Decoro, pulizia e condizioni di pulizia all'interno e all'esterno dei mezzi	Rispetto delle condizioni di decoro all'interno e all'esterno dei mezzi (scritte, graffiti, danneggiamenti, etc) incluso funzionamento dispositivi di richiesta fermata e operatività dei supporti di appoggio	Nel corso del 2025 la Provincia ha condotto controlli anche per verificare la qualità di pulizia e decoro degli autobus. La Provincia ha constatato alcuni scostamenti rispetto all'indicatore di qualità previsto. SASA è intervenuta con tempestività per sanare la situazione.	Miglioramento della performance.
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA: INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE, A TERRA E DIGITALI	Informazioni statiche alle fermate	Tutte le fermate attrezzate con palina di tipo segnaletico hanno esposto l'orario di passaggio aggiornato delle linee interessate, realizzato su supporto resistente alla luce e alle intemperie	L'esposizione degli orari di passaggio alle fermate, dei cambiamenti programmati delle corse che interessano le fermate, degli avvisi comprensibili riguardanti le modifiche di servizio non programmate delle corse che interessano le fermate e la rimozione delle informazioni di servizio sono state costantemente monitorate da parte di SASA	Mantenimento dello standard previsto dal contratto di servizio
	Modifiche al servizio programmate esposizione info a terra	Con almeno 14 giorni di anticipo rispetto all'entrata in vigore della variazione		
	Modifiche al servizio non programmate - esposizione info a terra	Entro 24 ore dall'evento		
	Modifiche al servizio non programmate - rimozione info a terra	Entro 24 ore dalla scadenza della validità		

INFORMAZIONI A BORDO DEI MEZZI	Display esterni frontali e laterali	I display esterni sono accesi e trasmettono l'informazione corretta	La Provincia ha constatato alcuni scostamenti rispetto agli indicatori di qualità. SASA è intervenuta con tempestività per sanare la situazione. Le problematiche sono state anche segnalate per competenza ad altri gestori per la presa in carico delle anomalie riscontrate e il ripristino del corretto funzionamento dei sistemi.	Miglioramento delle performance relativamente al contratto di servizio
	Sistema di annuncio audio - Informazioni servizio programmato	Il sistema di annuncio vocale (interno ed esterno) è acceso con diffusione audio dell'informazione corretta		
	Display interno - Informazioni a bordo dei mezzi (quando presente sui mezzi)	I display interni sono accesi e trasmettono l'informazione corretta		
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO - AUTOBUS E PUNTI VENDITA E COMFORT DI VIAGGIO	Orari d'apertura punti vendita	Rispetto degli orari	Gli orari di apertura al pubblico sono conformi allo standard. I punti vendita sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì 7-19 e il sabato 7-13	Mantenimento dello standard previsto dal contratto di servizio
	Riscaldamento dei mezzi: presenza e corretto funzionamento degli impianti	Non ci sono condizioni di prolungato disagio termico durante la stessa corsa	Non sono state rilevate non conformità	Mantenimento dello standard previsto dal contratto di servizio
	Climatizzazione dei mezzi: presenza e corretto funzionamento degli impianti	Non ci sono condizioni di prolungato disagio		
	Supporti per persone con mobilità ridotta	Tutti i supporti per persone con mobilità ridotta sono funzionanti e fruibili		
ASPETTI RELAZIONALI PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO	Autisti	Gli autisti mantengono, una guida regolare e fluida	Gli scostamenti constatati dalla Provincia hanno riguardato il non avere indossato l'identificativo di riconoscimento da parte del personale. I rilievi sono stati presi in carico e gestiti.	Miglioramento della performance relativamente al contratto di servizio
	Personale a contatto con il pubblico	Orientamento al cliente, cortesia, disponibilità, bilinguismo		
	Riconoscibilità del personale a contatto con il pubblico	Il personale a contatto con il cliente indossa la divisa SASA e l'apposito distintivo di riconoscimento		
	Gestione reclami e segnalazioni	A reclami e segnalazioni viene data risposta entro 5 giorni lavorativi dalla data di assegnazione, secondo le indicazioni operative della Provincia	Sono stati mantenuti i tempi di risposta agli utenti.	Mantenimento dello standard previsto dal contratto di servizio

Ticketing e tariffe



Sistema tariffario



In Alto Adige tutti i servizi di trasporto pubblico sono integrati in un unico sistema tariffario con titoli di viaggio comuni. **SASA fa parte di questo sistema, ma non gestisce il servizio di ticketing e tariffe del trasporto pubblico.**

Con delibera della Giunta provinciale n. 356 del 27/05/2025 è stato **modificato il sistema tariffario** per l'utilizzo del trasporto pubblico in Alto Adige, modificando anche le denominazioni dei titoli di viaggio e introducendone di nuovi.

Si precisa che i titoli di viaggio precedenti la modifica sono sempre validi ed utilizzabili qualora non si scelga il passaggio ad un nuovo e/o diverso piano tariffario.

Per semplificazione nel presente documento si farà riferimento alle nuove denominazioni, di seguito si riporta una tabella comparativa tra denominazioni precedenti, descrizione e nuova denominazione.

Denominazione precedente	Descrizione	Nuova denominazione
nuovo	Abbonamento annuale	altoadigemobilità Fix365
nuovo	Abbonamento mensile	altoadigemobilità Fix30
Abo+ (per studenti universitari)	Abbonamento annuale U26	altoadigemobilità Fix365 - U26
nuovo	Abbonamento mensile U26	altoadigemobilità Fix30 - U26
Abo+ (per studenti/e)	Abbonamento annuale U19	altoadigemobilità U19
Abo65+ (a partire da 65 anni)	Abbonamento annuale dai 65 anni	altoadigemobilità 65+
Abo65+ (a partire da 70 anni)	Abbonamento annuale dai 70 anni	altoadigemobilità 70+
Abo65+ (a partire da 75 anni)	Abbonamento annuale dai 75 anni	altoadigemobilità 75+
AltoAdige Pass	Abbonamento a consumo flessibile	altoadigemobilità Flex
Euregio Family Pass	Abbonamento a consumo flessibile per genitori o tutori legali	FlexFamily
AltoAdige Pass Business	Abbonamento a consumo flessibile per aziende	altoadigemobilità Business
AltoAdige Pass free	Abbonamento gratuito per determinate categorie di utenti	altoadigemobilità 365 Free
AltoAdige Pass free senza obbligo di obliterare	Abbonamento gratuito per determinate categorie di utenti, che non deve essere obliterato	altoadigemobilità 365 Free*



Info e aggiornamenti:
<https://www.suedtirolmobil.info/it/ticket>



Per orari e tariffe chiamare la Centrale viabilità provinciale al numero **0471 220 880 (selezionare 1).**

Il servizio è attivo da lunedì a sabato, dalle ore 6.00 alle ore 20.00. La telefonata è a pagamento.

L'importo della chiamata dipende esclusivamente dal proprio contratto di telefono fisso o mobile.



Recarsi agli Infopoint altoadigemobilità

di Bolzano, Merano e Lana.

I punti vendita



I punti vendita altoadigemobilità si trovano nelle località più grandi, in alcune stazioni e anche presso tabacchini e strutture pubbliche. **L'elenco aggiornato dei punti vendita** con i servizi offerti e gli orari di apertura al pubblico sono consultabili sul sito:



<https://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/punti-vendita>



Le biglietterie automatiche

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



<https://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/punti-vendita/biglietterie-automatiche>



Acquisto a bordo del bus

Autobus regionali e Citybus

È possibile acquistare questi biglietti direttamente a bordo:

- Biglietto singolo (solo corsa singola);
- Biglietti giornalieri per trasporto bici o animali.

Portare sempre con sé monete o banconote di piccolo taglio: l'autista non ha l'obbligo di accettare pagamenti in contanti con banconote di grosso taglio (50 euro o più) per cui potrebbe non avere sufficiente resto.

Autobus Nightliner

Sui Nightliner è possibile acquistare biglietti per corse singole o per una notte direttamente dall'autista.



Autobus Nightliner

Le condizioni di utilizzo del trasporto pubblico locale sono state definite con la delibera della Giunta provinciale "Sistema tariffario e condizioni di utilizzo dei servizi di trasporto pubblico di persone in Alto Adige" n. 356 del 27.05.2025.

Sui Nightliner si possono acquistare biglietti per **corse singole o per una notte** direttamente dall'autista.



<https://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/punti-vendita/biglietterie-automatiche>

Problemi con i biglietti



Cosa fare se il biglietto è danneggiato o difettoso

Per utilizzare i mezzi di trasporto pubblico l'utente deve avere un biglietto valido e convalidato.



<https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/problemi-con-i-biglietti>

Rimborsi e accrediti



Richiesta di rimborso

Non sempre tutto procede secondo i piani e la tecnica può a volte dare problemi. Nel caso in cui il biglietto o l'obliteratrice non funzionino, il servizio clienti di altoadigemobilità è sempre a disposizione.



Per info e dettagli:

www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/rimborsi-e-accrediti

Mezzi pubblici gratuiti

La delibera della Giunta Provinciale n. 356 del 27/05/2025 prevede le seguenti condizioni di utilizzo gratuito dei servizi.

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



I bambini sotto i 6 anni e i bambini residenti in Alto Adige, anche sopra i 6 anni, ma che non frequentano ancora la scuola, viaggiano gratis e non hanno bisogno di biglietto. Possono utilizzare i mezzi di trasporto pubblico **solo accompagnati da una persona maggiorenne.**



Le persone residenti in Alto Adige con **un'invalidità civile dal 74%**, non udenti, con un'altra categoria d'invalidità civile, che secondo la delibera della Giunta Provinciale è equiparata a un'invalidità civile del 100%, oppure che a causa di un'invalidità fisica permanente non possono effettuare la convalida del biglietto, possono utilizzare i trasporti pubblici gratuitamente. Il biglietto **altoadigemobilità 365 Free** viene emesso su richiesta dall'Ufficio Trasporto persone della Provincia Autonoma di Bolzano.



Le **persone non vedenti o ipovedenti** possono utilizzare i mezzi di trasporto pubblico gratuitamente e senza biglietto, presentando la relativa tessera.



Le **alunne e gli alunni** della scuola dell'obbligo, che prendono parte a **programmi di scambio culturale o iniziative umanitarie con scuole o altre istituzioni** in Alto Adige durante il loro soggiorno. L'Ufficio Trasporto Persone della Provincia di Bolzano rilascia l'autorizzazione.



Le **persone che prestano servizio volontario civile o sociale** ai sensi della legge provinciale del 19.11.2012 n. 19, e le persone che prestano servizio civile nazionale ai sensi della legge 64/2001 possono utilizzare i mezzi di trasporto pubblico gratuitamente, presentando la relativa tessera, per la durata del loro servizio.



I giovani che assolvono in Alto Adige **l'anno di volontariato sociale o il Servizio volontario europeo**, per la durata del servizio di volontariato.



Le **forze dell'ordine** possono utilizzare i mezzi di trasporto pubblico gratuitamente durante il loro servizio, anche se in borghese, a condizione che all'inizio di ogni viaggio si qualifichino con il personale di bordo.

Forze dell'ordine e forze armate possono utilizzare senza titolo di viaggio i mezzi del trasporto pubblico altoadigemobilità, per i quali la Provincia di Bolzano ha la sovranità tariffaria, ossia: i treni regionali "R" da Brennero a Trento e da Malles fino a S. Candido/Versciaco, gli autobus urbani, regionali e i Citybus, la funivia e il trenino del Renon e la funicolare della Mendola. Sono esclusi i treni regionali veloci "RV", i treni a lunga percorrenza (EC, IC, Italo, Freccie, ecc.) e le funivie integrate nel sistema tariffario altoadigemobilità per Maranza, Meltina, Verano e il Colle.



Il **personale delle forze armate** può utilizzare i mezzi di trasporto pubblico gratuitamente per servizio, purché viaggi in divisa.

Queste disposizioni per l'utilizzo gratuito dei mezzi di trasporto pubblico **non valgono per i viaggi con gli autobus Nightliner.**



Info su:

www.suedtirolmobil.info/it/ticket/ulteriori-ticket/utilizzo-gratuito

Condizioni di utilizzo dei servizi

La delibera della Giunta Provinciale n. 356 – seduta 27/05/2025 - prevede le seguenti condizioni di utilizzo dei servizi.

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



Il trasporto di persone su sedia a rotelle e il trasporto di bambini in carrozzina o passeggino è ammesso sui mezzi di trasporto del sistema tariffario integrato "altoadigemobilità" che espongono l'apposita indicazione e compatibilmente con lo spazio disponibile. A bordo degli autobus sia la sedia a rotelle che la carrozzina devono essere **posizionate sul posto a loro riservato** e durante la marcia devono rimanere frenate. Se il posto è già occupato, per motivi di sicurezza non è consentito ad altre persone in sedia a rotelle o con passeggino di salire sull'autobus; deve essere garantita la salita e la discesa senza ostacoli a tutti i passeggeri. Bambini in carrozzina possono essere trasportati solo sotto la vigilanza dell'utente. In ogni caso, il trasporto delle persone su sedia a rotelle ha la precedenza.

Info su tariffe e condizioni su:



<https://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-ticketing-e-convalida-dei-biglietti/sedia-a-rotelle-e-passeggino>

Trasporto di bagagli e oggetti



I passeggeri possono accedere a bordo dei mezzi portando con sé bagagli e cose di **numero e di dimensioni tali da non pregiudicare la sicurezza** del trasporto e la fruizione del servizio da parte degli altri utenti e compatibilmente con lo spazio disponibile. I bagagli e le cose viaggiano sotto la custodia e sorveglianza del passeggero, il quale deve adottare tutti gli accorgimenti necessari, tenuto conto della tipologia della corsa e dell'affluenza dei passeggeri. È **vietato occupare i sedili o intralciare le porte di accesso** con le cose da trasportare.



Info su tariffe e condizioni su:

www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/bagagli-e-oggetti



Trasporto di animali domestici

Sotto la responsabilità dell'utente e, compatibilmente con lo spazio disponibile, gli animali possono essere ammessi al trasporto.

I cani devono essere tenuti al guinzaglio e non possono occupare posti a sedere.

I cani devono indossare la museruola, ad eccezione dei cani guida, che possono salire sui mezzi pubblici senza la museruola. Gli animali domestici di piccola taglia trasportati in un'apposita borsa o nel trasportino sono considerati al pari di un bagaglio, pertanto viaggiano gratuitamente. L'utente deve adottare tutte le cautele e portare con sé attrezzature necessarie per non arrecare danno o disturbo ai passeggeri. Ad eccezione dei cani di piccola taglia, sono trasportati solo con museruola.

I cani guida per non vedenti possono essere trasportati senza museruola.



Info e condizioni su:

www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/trasporto-animali



Trasporto di biciclette

Il trasporto di biciclette è effettuato limitatamente allo spazio disponibile nel mezzo di trasporto e **a condizione che non siano pregiudicati la sicurezza** del trasporto e la **fruizione del servizio** da parte degli altri utenti.

Sugli autobus della **linea 245** è consentito il trasporto di biciclette.

Il trasporto di **biciclette pieghevoli chiuse, monocicli e biciclette per bambini** con ruote di diametro inferiore ai 20 pollici è gratuito. In caso di affollamento, il personale di bordo ha la facoltà di negare l'accesso con la bici.



Info e condizioni su

www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/trasporto-biciclette

Monopattini e monopattini elettrici

Se piegati, i monopattini possono essere trasportati gratuitamente come un bagaglio. In caso di affollamento, il personale di bordo ha la facoltà di negare l'accesso con monopattini.

Diritti e doveri dei passeggeri



Diritti dei passeggeri

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

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

Doveri dei passeggeri

Le condizioni di utilizzo del trasporto pubblico locale sono definite nella **delibera della Giunta provinciale approvata n. 356 il 27.05.2025.**

Il passeggero **aspetta nell’area di fermata e segnala l’intenzione di salire a bordo** con un cenno della mano all’avvicinarsi dell’autobus.

Il passeggero è responsabile della conservazione del titolo di viaggio, evitando in particolare le condizioni che potrebbero rendere illeggibili i dati contenuti.

I documenti di viaggio nominativi devono **essere presentati**, su richiesta del conducente o del personale addetto al controllo, unitamente a un documento valido di riconoscimento, con esclusione di coloro che non hanno ancora compiuto il quattordicesimo anno di età, per i quali è sufficiente la presentazione del documento di viaggio.

I passeggeri **sono responsabili dei danni** cagionati ai mezzi, a terzi e alle cose.

I posti a sedere sono destinati con priorità alle persone con disabilità, alle donne in gravidanza, agli anziani ed ai passeggeri con bambini. Sugli autobus, alle persone con disabilità devono essere riservati almeno tre posti a sedere in prossimità della porta di uscita e deve essere consentito l'accesso dalla porta di uscita.

Non sono ammesse al trasporto le persone che rifiutano di sottoporsi alle prescrizioni di ordine e sicurezza del servizio, offendono la decenza, recano disturbo agli altri passeggeri, esercitano a bordo dei mezzi il mestiere di venditore, cantante, suonatore o simile. Nei casi in cui le suddette disposizioni non vengano osservate e le circostanze siano tali da sconsigliare il proseguimento del viaggio, il conducente o il personale di controllo può chiedere l'intervento delle forze dell'ordine.

Durante il viaggio è richiesto ai passeggeri di **evitare di fermarsi vicino alle porte.** I passeggeri devono **sorreggersi** agli appositi sostegni, mancorrenti o maniglie.

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

I passeggeri devono attenersi alle disposizioni del personale preposto al servizio. Ulteriori misure adottate nella mobilità pubblica si basano anche sui seguenti testi di legge:

Legge provinciale 3 luglio 2006, n. 6 sulla "Tutela della salute dei non fumatori".

Decreto del Presidente della Repubblica dell'11 luglio 1980 n. 753, e rispettive modifiche; in caso di inosservanza, si applica la sanzione amministrativa pecuniaria ivi prevista, maggiorata del 300 per cento, salvo quanto espressamente previsto dall'articolo 50 della Legge provinciale 15/2015.

Sanzioni amministrative

È **responsabilità di ogni passeggero** far sì che, nell'interesse di tutti, i servizi di trasporto pubblico funzionino bene e che le corse vengano effettuate in modo ordinato e sicuro. Nella Legge provinciale del 23 novembre 2015, n.15 s.m.i., all'art. 50 "Sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico", modificata con la Legge provinciale n. 2/2024 del 16 luglio 2024, sono contenute le disposizioni sulle sanzioni per il trasporto pubblico locale in Alto Adige.

Danneggiamento o insudiciamento dei mezzi di trasporto pubblico, dei locali, delle stazioni e delle fermate, dei loro arredi e accessori.



Sanzione amministrativa **da 100 a 600 euro**, fatte salve le disposizioni penali ed il risarcimento dei danni.

Disturbo o interruzione del servizio

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

altoadigemobilità Fix365, Fix30, altoadigemobilità 365 Free Pass

Viaggio senza biglietto

Spese amministrative di 15 euro, a condizione che il possesso del biglietto sia dimostrato entro 5 giorni con la rispettiva società di trasporto, altrimenti sarà dovuta la sanzione amministrativa comminata al momento del controllo.

Biglietto non convalidato

Spese amministrative di 15 euro, a condizione che la sanzione venga pagata a bordo del mezzo o entro 5 giorni, altrimenti sarà dovuta la sanzione amministrativa comminata al momento del controllo.

Nessun documento (solo a partire dai 14 anni)

Spese amministrative di 15 euro, a condizione che venga dimostrata l'identità del possessore dell'abbonamento entro 5 giorni, altrimenti sarà dovuta la sanzione amministrativa comminata al momento del controllo.



Ulteriori informazioni su www.suedtirolmobil.info/it/ticket/condizioni-di-trasporto/sanzioni

Pagamento delle sanzioni



Se il pagamento non avviene ai sensi del regolamento, il verbale di accertamento sarà inoltrato al legale rappresentante dell'impresa esercente il servizio di trasporto, il quale emette l'ordinanza d'ingiunzione. Gli importi delle sanzioni previsti possono essere aggiornati annualmente dalla Giunta provinciale, in ragione delle variazioni del costo della vita in base ai dati ASTAT.

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

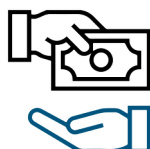


Pagamento delle sanzioni con pagoPA

Pagamenti informatici attraverso il portale dei pagamenti **"ePayS"** di Alto Adige Riscossioni SpA.



Info su: <https://www.altoadigeriscossioni.it/it/pagopa>
Numero verde PagoPA 800 984 274



Pagamento

Direttamente al personale di controllo con **contanti o Bancomat**.



Pagamento presso gli uffici di SASA

Entro i successivi 5 giorni, presso la sede di Bolzano in via Buozzi n. 8 (Uffici amministrativi, V piano) da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00.

Se il pagamento **non ha avuto luogo entro i termini di cui sopra**, verrà notificato al trasgressore il provvedimento di ingiunzione, maggiorato delle spese di procedimento.



Suggerimenti e proposte

Se un utente desidera inoltrare una proposta o un suggerimento migliorativo sul servizio, può presentarlo attraverso il seguente modulo online:



<https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/reclami>

I suggerimenti verranno esaminati e, nella misura in cui potranno essere attuati, saranno incorporati nella progettazione dei futuri orari.



Orari, servizi e info

Info su orari e servizi



Le informazioni relative agli orari del trasporto pubblico in Alto Adige sono pubblicate sul [sito **www.altoadigemobilita.info**](http://www.altoadigemobilita.info). Inoltre, gli orari del trasporto pubblico sono esposti alle fermate, sono pubblicati e diffusi su supporto cartaceo.

libretti orario sono reperibili presso gli Infopoint.

La pubblicazione e la diffusione dell'orario dei servizi di linea del trasporto pubblico integrato e **la gestione dell'informazione al pubblico competono alla società STA - Strutture Trasporto Alto Adige S.p.a.**



È a disposizione **l'app "altoadigemobilità"** per le informazioni sul trasporto pubblico in Alto Adige, disponibile tramite Google Play e App Store. Eventuali **variazioni di orari o percorsi** vengono **comunicate agli utenti con immediatezza e tempestività**, mediante avvisi esposti alle fermate nonché, per i casi più rilevanti, sui mezzi di informazione e stampa e sul sito e App di Altoadige mobilità.

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

Assistenza e contatto



Orari e tariffe

+39 0471 220 880 (selezionare 1*)

Centrale viabilità provinciale

Lunedì - sabato: ore 6.00 - 20.00



altoadigemobilità Pass, abbonamenti e oggetti smarriti

+39 0471 220 880 (selezionare 2*)

Centro servizi e informazioni altoadigemobilità

* La telefonata è a pagamento. L'importo della chiamata dipende esclusivamente dal proprio contratto di telefono fisso o mobile.



Infopoint autostazione Bolzano

Via Renon n.12, 39100 Bolzano

Tel. 0471 220880 Centro servizi e informazioni

Lunedì - sabato 7.00 - 19.20

Domenica e festivi 8.00 - 13.40

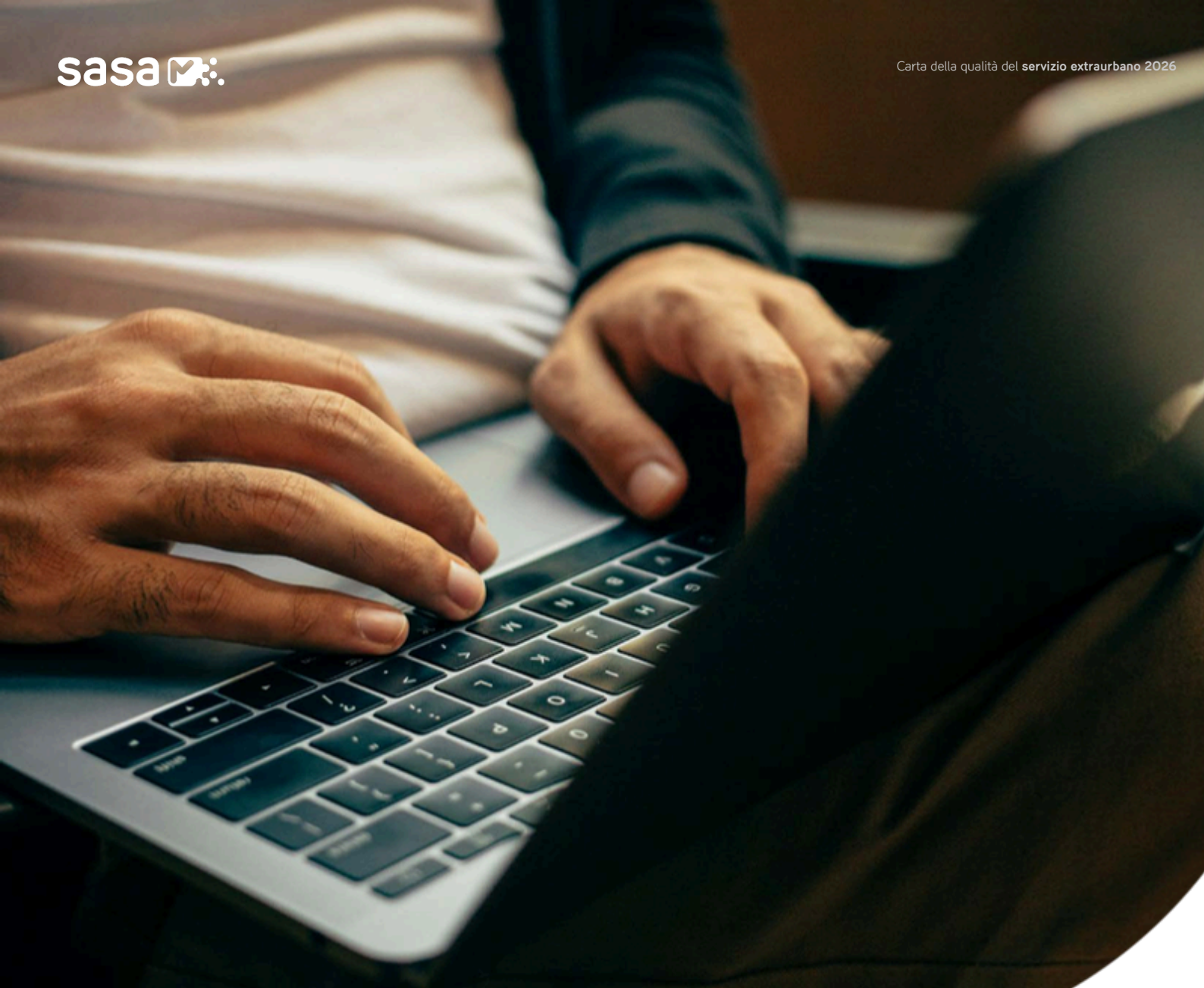
Tutela dei dati di viaggio degli utenti



È garantito il rispetto delle disposizioni del Regolamento (UE) generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.

Sono **affidate alla società [STA - Strutture Trasporto Alto Adige Spa](#)** le funzioni tecniche e amministrative della gestione del sistema tariffario, dei titoli di viaggio, della rete dei servizi e del sistema di bigliettazione, della gestione del sistema dei reclami, nonché la raccolta, l'elaborazione e la gestione dei dati relativi all'esercizio dei servizi, dei passeggeri trasportati e delle tariffe, ai sensi dell'art. 6, comma 2, Legge Provinciale n.15 del 23.11.2015.

L'informativa sull'utilizzo dei dati è disponibile sul sito www.altoadigemobilita.info



Presentare un reclamo

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

Se un passeggero desidera sporgere un reclamo, è buona norma **presentarlo a distanza di breve tempo dall'evento accaduto.**

Le informazioni precise sull'accaduto (luogo, data, orario, numero di linea, direzione, ecc.) sono molto preziose per poter elaborare la richiesta in modo rapido e mirato.

L'ufficio incaricato dalla Provincia - gestito da STA Strutture Trasporto Alto Adige SpA - inoltra il reclamo a SASA, la quale si impegna a rispondere in italiano, tedesco o inglese, entro 5 giorni lavorativi dalla data ricezione del reclamo.

Il reclamo può essere presentato attraverso il modulo online, oppure telefonicamente al n. +39 0471 220 880 (selezionare 2*) - Centrale viabilità provinciale:
lunedì - sabato: ore 6.00 - 20.00.



<https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/reclami>

Come adire alle vie conciliative

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

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



Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU)

Via Dodiciville, n. 2 - 39100 Bolzano

Tel. 0471 975 597

Fax 0471 941 467

www.consumer.bz.it/it

info@centroconsumatori.it

Gli utenti possono rivolgersi al CTCU per la conciliazione, che verrà svolta in una seduta con le parti interessate, presentando la propria **“Domanda di conciliazione”** su apposita modulistica utilizzando il seguente canale conformemente alla delibera della Giunta Provinciale 1407/2017.



Link:

<https://www.consumer.bz.it/it/conciliazione-generale>

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

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

Modalità di rimborso

Rimborso totale o parziale

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

Rimborso per risposte non soddisfacenti

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



Per info e dettagli:

www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/rimborsi-e-accrediti

Attività di controllo provinciale

Monitoraggio del servizio

La Provincia Autonoma di Bolzano attua un puntuale monitoraggio del servizio per la verifica dell'adeguatezza e del rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi. Il Contratto di servizio extraurbano stipulato con la Provincia stabilisce i fattori di qualità relativi al servizio soggetti a monitoraggio.

Per il monitoraggio la Provincia si avvale di:

sistemi automatici di monitoraggio del servizio;

sistemi non automatici di monitoraggio del servizio:

monitoraggio documentale, verifiche e ispezioni, segnalazioni o reclami degli utenti, oppure utilizzando anche tecniche di tipo "mystery client".

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



Verifica della soddisfazione degli utenti

Come stabilito nel Contratto di servizio, la Provincia effettua annualmente almeno un'indagine della qualità percepita dagli utenti, al fine di monitorare l'andamento dell'indice complessivo di soddisfazione, nonché di individuare i necessari adeguamenti del servizio e degli standard qualitativi minimi dello stesso rispetto alle esigenze degli utenti. A questo scopo, la Provincia può avvalersi di un soggetto terzo specializzato e di riconosciuta esperienza e professionalità. Questo avviene tramite interviste ai passeggeri.

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

Danni e infortuni a bordo



In caso di danni, infortuni, cadute, incidenti o altro verificatisi a bordo degli autobus di SASA circolanti sulle linee SASA o in fase di salita e discesa da questi, i passeggeri devono **segnalare immediatamente il fatto al conducente**.

Si raccomanda ai passeggeri di effettuare **la segnalazione a SASA** il prima possibile, **via mail a sinistri@sasabz.it** o con **lettera intestata a SASA SpA** via Buoizzi n. 8 - 39100 Bolzano BZ.

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

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

Bodycam e videosorveglianza a bordo



Videosorveglianza

SASA tutela la sicurezza dei dipendenti e degli utenti e la salvaguardia del patrimonio aziendale. SASA garantisce agli utenti il rispetto dei diritti normativamente stabiliti in tema di trattamento dei dati personali e videosorveglianza.

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

La registrazione avviene in modo criptato e le procedure per visionarle prevedono una **denuncia** da parte dei passeggeri o degli autisti che **deve essere sporta nell'arco temporale di 24 ore dall'accaduto**.

Le immagini riprese vengono registrate e conservate per **non più di 72 ore**; se in questo arco temporale non pervengono segnalazioni o denunce di reati, le immagini registrate vengono automaticamente distrutte.

Oggetti smarriti

I passeggeri sono invitati a consegnare all'autista qualsiasi oggetto trovato a bordo dell'autobus. Questo faciliterà la sua restituzione al legittimo proprietario.

Gli utenti possono avviare la ricerca online su:

<https://www.oggettitrovati.it/it/oggettitrovati.html>

Telefono: +39 0471 220880 - Centrale viabilità provinciale

Publicazione

SASA ha redatto la presente Carta della qualità dei servizi extraurbani in **collaborazione con il Centro Tutela Consumatori Utenti CTU** secondo le direttive dell' **Ufficio Trasporto Persone - Gestione Contratti di servizio**.



È pubblicata sul sito aziendale all'indirizzo www.sasabz.it

La Carta della qualità dei servizi viene aggiornata annualmente.

La Carta della qualità dei servizi extraurbani è pubblicata anche sul sito web del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU).

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

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

**Centro Tutela Consumatori
Utenti**

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