



sasa

488

Carta della Qualità 2025

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. 1112 del 03 dicembre 2024
"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», contenete disposizioni in materia di trasporto pubblico di persone, ed in particolare, i contenuti minimi della Carta della qualità dei servizi, in esecuzione dell' Art. 58 della Legge Provinciale n. 15 del 23.11.2015.

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

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

Delibera 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.

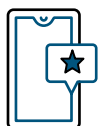
Si fa riferimento anche agli obblighi del servizio pubblico nei confronti delle aree territorialmente svantaggiate.



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 ad idrogeno, l'uso prevalente di materiali ecocompatibili, una programmazione che riduca i "km a vuoto" di percorrenza degli autobus.



Qualità del personale, in particolare 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.



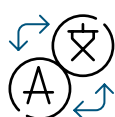
Modello unico integrato del trasporto in Alto Adige, sia per la gestione da parte di soggetti pubblici che di soggetti privati, proteso alla collaborazione pubblico-privato e alla valorizzazione delle PMI, in una visione intermodale dei diversi tipi di trasporto e dei servizi offerti in via digitale.



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 10 giorni lavorativi dalla 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

Oltre 75 anni di storia

Fondata nel 1948, SASA è dal 2017 una società in-house della Provincia Autonoma di Bolzano, che insieme ai Comuni di Bolzano, Laives e Merano detiene le quote societarie.

Dati aggiornati a gennaio 2025

88,1%

Provincia Autonoma di Bolzano

1,6%

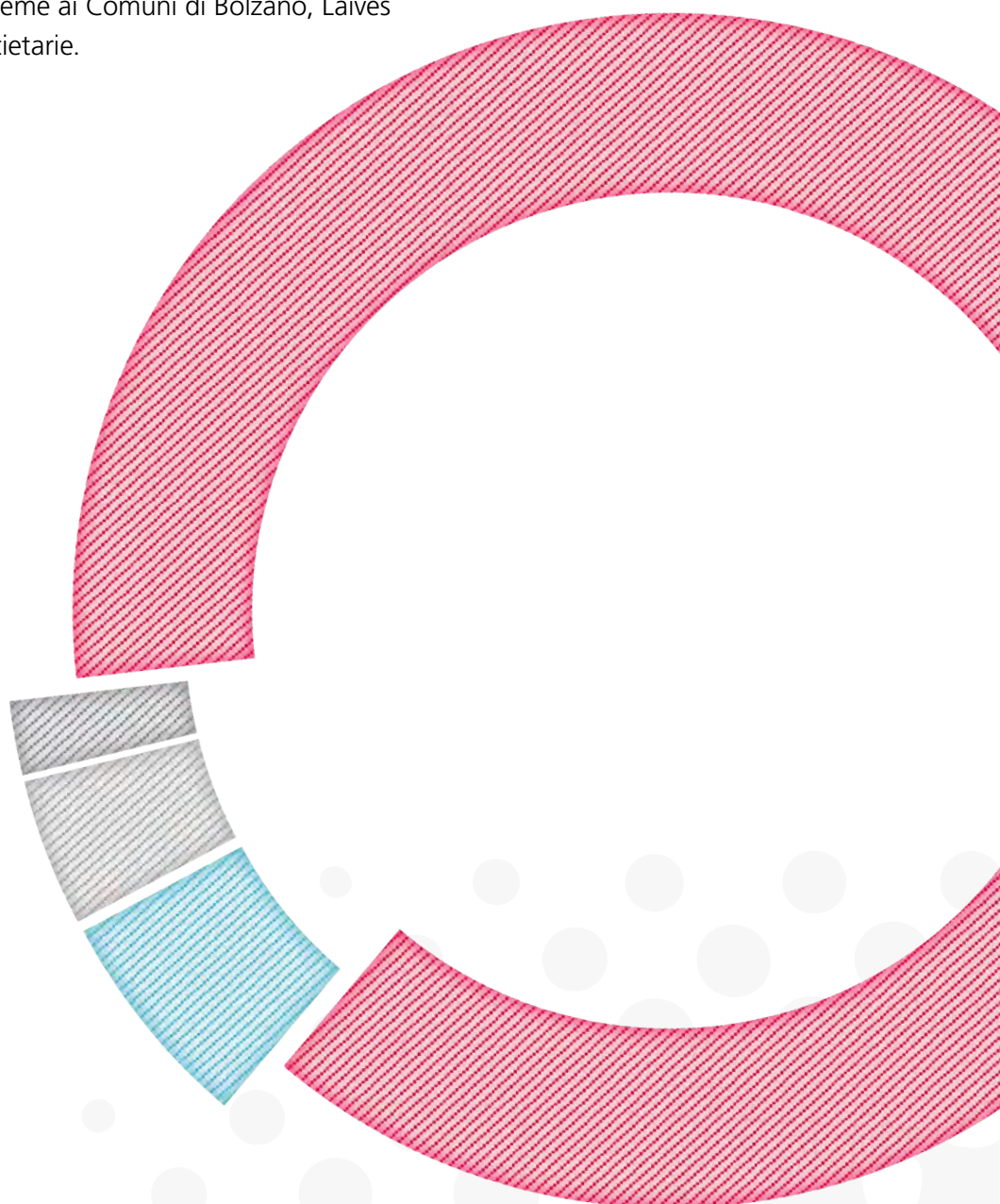
Comune di Laives

4%

Comune di Merano

6,3%

Comune di Bolzano



Con delibera 790/2021 del 14 settembre 2021, SASA ha ricevuto in affidamento da parte della Provincia Autonoma di Bolzano anche il servizio di traffico extraurbano, regolato da apposito contratto di servizio.

Noi siamo sasa

586



dipendenti

397 esercizio

92 amministrazione

60 manutenzione

37 sasa academy

37



nazionalità

48



comuni serviti

78



linee

Oltre 15 mln.



Km l'anno

La nostra flotta

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

Inoltre, entro il 2030 SASA punta al rinnovo di una quota significativa della flotta sostituendo i mezzi convenzionali con **mezzi a zero emissioni**.

La sua flotta è composta da **circa 400 vetture tra le quali 32 ad emissioni zero**.





Qualità, sicurezza e ambiente

UNI EN ISO9001:2015 (cert. 16002)

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

UNI EN ISO9001:2015 (cert. 16002) e UNI EN 13816:2002 (cert. P2798)

Garantire agli utenti l'informazione puntuale e tempestiva.

UNI EN 13816 (cert. P2798)

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

UNI EN ISO 9001:2015 (cert. 16002) e UNI EN 13816:2002 (cert. P2798)

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

UNI ISO 45001:2018 (cert. C713711) e UNI EN ISO 9001:2015 (cert. 16002)

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

UNI EN ISO 14001:2015 (cert. 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:
www.sasabz.it/index.php/atti-general/



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	Bassa Atesina - Oltradige - Bolzano (<i>corse scolastiche</i>)
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	S. Genesio - Avigna
165	Bus Renon - Bolzano
166	Vanga - Auna di Sopra - Collalbo
167	Stazione - Laives - Bronzolo
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

251S 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



sul sito **"Alto-Adige Mobilità"**
www.altoadigemobilita.info/it/

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'Ato Adige si impegna per facilitare l'utilizzo dei mezzi pubblici alle persone a ridotta mobilità e alle persone che viaggiano con passeggini o bagagli. Le persone in sedia a rotelle e i bambini in passeggino possono occupare su tutti gli autobus il posto a loro riservato. **Le relative informazioni sono apposte all'esterno degli autobus.**

A bordo degli autobus sia le sedie a rotelle, sia i passeggini devono essere **posizionati sul posto a loro riservato e fissati con le apposite cinture di ancoraggio** dove presenti, durante la corsa. 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.

Le condizioni d'utilizzo del trasporto pubblico locale sono state definite con la delibera della Giunta provinciale n. 1112 del 03.12.2024.



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 urbano per l'esercizio del trasporto pubblico locale stipulato tra la Provincia Autonoma di Bolzano e l'impresa di trasporto prevede che la mancata conformità dell'impresa verso determinati standard di qualità comporti il pagamento di penali contrattuali. Gli standard di qualità vengono aggiornati almeno ogni due anni. **Nel 2024 la Provincia Autonoma di Bolzano ha condotto 63 giornate di controlli con 176 interventi. Sono stati verificati 113 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 2024	OBIETTIVO 2025
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 2024 la Provincia ha potenziato il numero di 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 rispetto della performance relativamente al contratto di servizio
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. Nel corso del 2024 la Provincia ha potenziato il numero di controlli anche per verificare il funzionamento dei sistemi informativi installati a bordo degli autobus. La Provincia ha constatato alcuni scostamenti rispetto all'indicatore previsto. SASA è intervenuta con tempestività per sanare la situazione.	Miglioramento delle performance relativamente il 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. In media gli utenti hanno ricevuto una risposta in circa 6 giorni dall'arrivo della segnalazione	Sono stati mantenuti i tempi di risposta agli utenti.	Mantenimento dello standard previsto dal contratto di servizio



Ticketing e tariffe

Il sistema tariffario



A **partire dal 1° giugno 2025 sono stati introdotti nuovi biglietti** che sono validi nell'area del sistema integrato. I nuovi prodotti Altoadigemobilità hanno anche un nuovo design.

Mentre tutte le tariffe hanno una nuova denominazione, **le tariffe altoadigemobilità Fix365 e altoadigemobilità Fix30** sono biglietti completamente nuovi. Si tratta rispettivamente di titoli di viaggio annuali e mensili.

Sebbene si tratti di abbonamenti, i biglietti devono essere obliterati. Qualora non venissero convalidati, è prevista la sanzione per "mancata convalida" di 15 Euro, non quella maggiorata per "mancanza di biglietto".



Tutte le info a questo link <https://www.suedtirolmobil.info/>

Nota speciale

Nelle prime settimane, per i clienti che cambiano tariffa o acquistano un nuovo prodotto non sarà possibile convalidare i biglietti online.

Pertanto, i seguenti biglietti:

a) biglietti altoadigemobilità nel nuovo layout, oppure
b) biglietti altoadigemobilità nel vecchio layout, in combinazione con l'e-mail che conferma l'avvenuto cambio di tariffa a partire dal 1° giugno 2025, vengono riconosciuti come titoli di viaggio a vista sulle seguenti tratte:

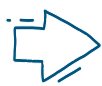
- Linea ferroviaria tra Trento e Bolzano, solo in questa direzione di marcia
- Linea autobus 273 Malles-Landeck in entrambe le direzioni.

Questa misura sarà necessaria fino all'inizio di luglio circa, quando la convalida online dovrebbe essere nuovamente possibile anche in questi casi. In ogni caso, vi informeremo esplicitamente quando questa possibilità tecnica sarà nuovamente disponibile.



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

Per informazioni e aggiornamenti gli utenti hanno queste possibilità:



Collegarsi al sito 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 tuo contratto di telefono fisso o mobile.*



Recarsi agli Infopoint di Bolzano e Merano.

Infopoint autostazione Bolzano

Via Renon, n. 12

Tel. +39 0471 220880 (*Centro servizi e informazioni*)

Lunedì - sabato 7.00 - 19.20

Domenica e festivi: 8.00 - 13.40

Infopoint altoadigemobilità Merano

Via delle Corse, n. 151

Tel. 0473 206 565

Lunedì - venerdì 7.00 - 19.00

Sabato 7.00 - 13.00.

I punti vendita



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

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



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'AltoAdige Pass e controllare i propri dati. Per informazioni sulle biglietterie automatiche:



www.suedtirolmobil.info/it/ticket/punti-vendita/biglietterie-automatiche



Acquisto a bordo del bus

Sugli autobus che effettuano i servizi sulle linee **del "lotto ecosostenibile"**, si possono acquistare direttamente dall'autista:

- biglietti singoli,
- biglietti giornalieri per il trasporto delle biciclette
- ricaricare l'AltoAdige Pass
- l'Euregio Family Pass (carta Prepaid).

Una volta acquistato, il passeggero dovrà obliterare il biglietto presso la macchinetta installata a bordo del bus stesso.

Problemi con i titoli di viaggio



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.

Se il **biglietto è visibilmente danneggiato** l'utente deve comprarne uno valido prima di iniziare il viaggio.

Se il biglietto è danneggiato, ma **il danno non è visibile**, e dunque non si riesce a convalidarlo a causa di un difetto tecnico, **ecco cosa si può fare**:

AltoAdige Pass ed Euregio Family Pass

L'utente munito di tessera contactless a tariffa chilometrica (AltoAdige Pass, Euregio Family Pass) deve comprare un biglietto valido prima dell'inizio del viaggio. Si può poi chiedere una ristampa del proprio abbonamento gratuitamente e richiedere un rimborso della differenza tra la tariffa del biglietto acquistato e di quella che l'utente avrebbe pagato con il proprio abbonamento.

Biglietto singolo

L'utente deve comprare un biglietto valido prima dell'inizio del viaggio. Può far sostituire il biglietto difettoso ai punti vendita altoadigemobilità con un biglietto dello stesso valore o valore residuo.

AltoAdige Pass abo+, AltoAdige Pass 65+, AltoAdige Pass free

Si può viaggiare ugualmente, facendo subito presente al personale di bordo il difetto del biglietto e richiedendo successivamente una ristampa dell'abbonamento.

Mobilcard e AltoAdige Guest Pass

Se a causa di un difetto il biglietto non è leggibile e non lo si può convalidare, lo si può ugualmente utilizzare per la giornata, ma lo si dovrà subito cambiare ad un punto vendita altoadigemobilità, un ufficio turistico o una struttura ricettiva.

Rimborsi e accrediti

Nel caso in cui il biglietto o l'obliteratrice non funzionino, è sempre **attivo** il servizio clienti provinciale:



+39 0471 220880 (selezionare 1)
Centrale viabilità provinciale



Richiesta di rimborso

Per info e dettagli in merito:



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

Mezzi pubblici gratuiti

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:**

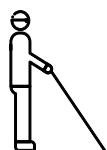


I bambini sotto i 6 anni e i bambini residenti in Alto Adige, anche sopra i 6 anni, ma che non frequentano ancora la scuola, viaggiano gratis e non hanno bisogno di biglietto.

Tuttavia, 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. L' [AltoAdige Pass free](#) si può richiedere compilando [il modulo](#) inviandolo assieme a una copia della carta d'identità ad altoadigepass@altoadigemobilita.info, oppure **consegnandolo presso un punto vendita altoadigemobilità**. L'emissione del biglietto è gratuita. Il duplicato costa 20 euro.



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



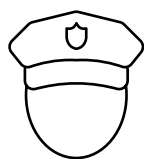
Le **alunne e gli alunni** della scuola dell'obbligo, che prendono parte a **programmi di scambio culturale o iniziative umanitarie con scuole o altre istituzioni** in Alto Adige durante il loro soggiorno. L'Ufficio Trasporto Persone della Provincia di Bolzano rilascia l'autorizzazione.



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**, possono utilizzare gratuitamente i mezzi di trasporto pubblico 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, Frece, 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



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

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

Bambini in carrozzina possono essere trasportati solo sotto la vigilanza dell'utente.



Info su tariffe e condizioni su www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/sedia-a-rotelle-e-passeggino



Trasporto di bagagli e oggetti

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



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



Trasporto animali domestici

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

Per i cani guida per non vedenti e gli animali di piccola dimensione che possono essere tenuti in braccio o trasportati in una borsa di dimensioni 70x30x50 cm il trasporto è gratuito. Gli altri animali possono essere trasportati con uno dei seguenti titoli di viaggio:

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

L'utente deve adottare tutte le cautele e portare con sé attrezzature necessarie per non arrecare danno o disturbo ai passeggeri.

I cani devono essere tenuti al guinzaglio e non possono occupare i posti a sedere. Ad eccezione dei cani di piccola taglia, sono trasportati solo **con museruola**.

I **cani guida** per non vedenti possono essere **trasportati senza museruola**, salvo che l'uso della museruola venga richiesto esplicitamente da un passeggero o dal conducente.

Il trasporto di animali domestici sarà riorganizzato a partire dal 1° giugno 2025.



Info e condizioni su

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





Trasporto di biciclette

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

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, possono essere trasportati gratuitamente come un bagaglio.

Diritti e doveri dei passeggeri

Diritti dei passeggeri

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

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

Doveri dei passeggeri

Le condizioni d'utilizzo del trasporto pubblico locale sono definite nella **delibera della Giunta provinciale n.1112 approvata il 3.12.2024.**

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 e ai passeggeri con bambini.

Sugli autobus, alle persone con disabilità devono essere riservati almeno tre posti a sedere in prossimità della porta di uscita e deve essere consentito l'accesso dalla porta di uscita.

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

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

I passeggeri devono attenersi alle disposizioni del personale preposto al servizio. Ulteriori misure adottate nella mobilità pubblica 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 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 ed accessori.



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

Disturbo o interruzione del servizio

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

Altoadige Pass abo+, Altoadige Pass 65+, Altoadige Pass free e Scuola-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 elevata 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 elevata 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 elevata 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".



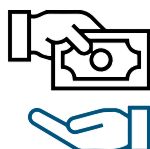
Pagamento delle sanzioni con pagoPA

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



Qui potete trovare il [Manuale ePayS pagoPA](#)

Numero verde PagoPA 800 984 274



Pagamento in contanti o Bancomat

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



Pagamento su appuntamento

Entro i successivi 5 giorni, presso la sede di Bolzano, via Buoizzi n. 8 (Uffici amministrativi 5° piano) previo appuntamento e presso l'infopoint altoadigemobilità a Merano, via delle Corse n. 151.

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 presentarla via mail a



contact@altoadigemobilita.info

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

[illegible]

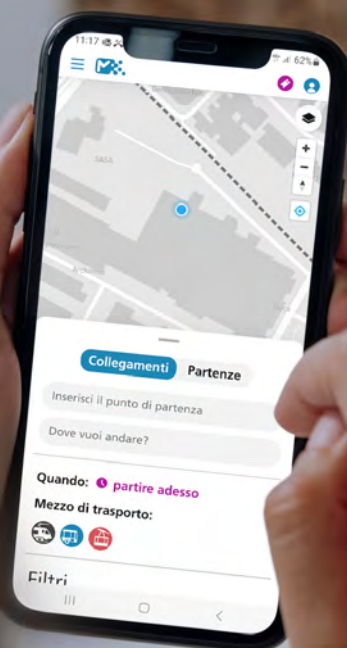
Info su orari e servizi



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, pubblicati e diffusi su supporto cartaceo.

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



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

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

Assistenza e contatto



Orari e tariffe

+39 0471 220 880 - selezionare 1*

Centrale viabilità provinciale

Lunedì - sabato: ore 6.00 - 20.00



AltoAdige 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 tuo 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

Infopoint altoadigemobilità Merano

Via delle Corse, n. 151, 39012 Merano

Tel. 0473 206 565

Lunedì – venerdì 7.00 - 19.00

Sabato 7.00 - 13.00

Tutela dei dati di viaggio degli utenti

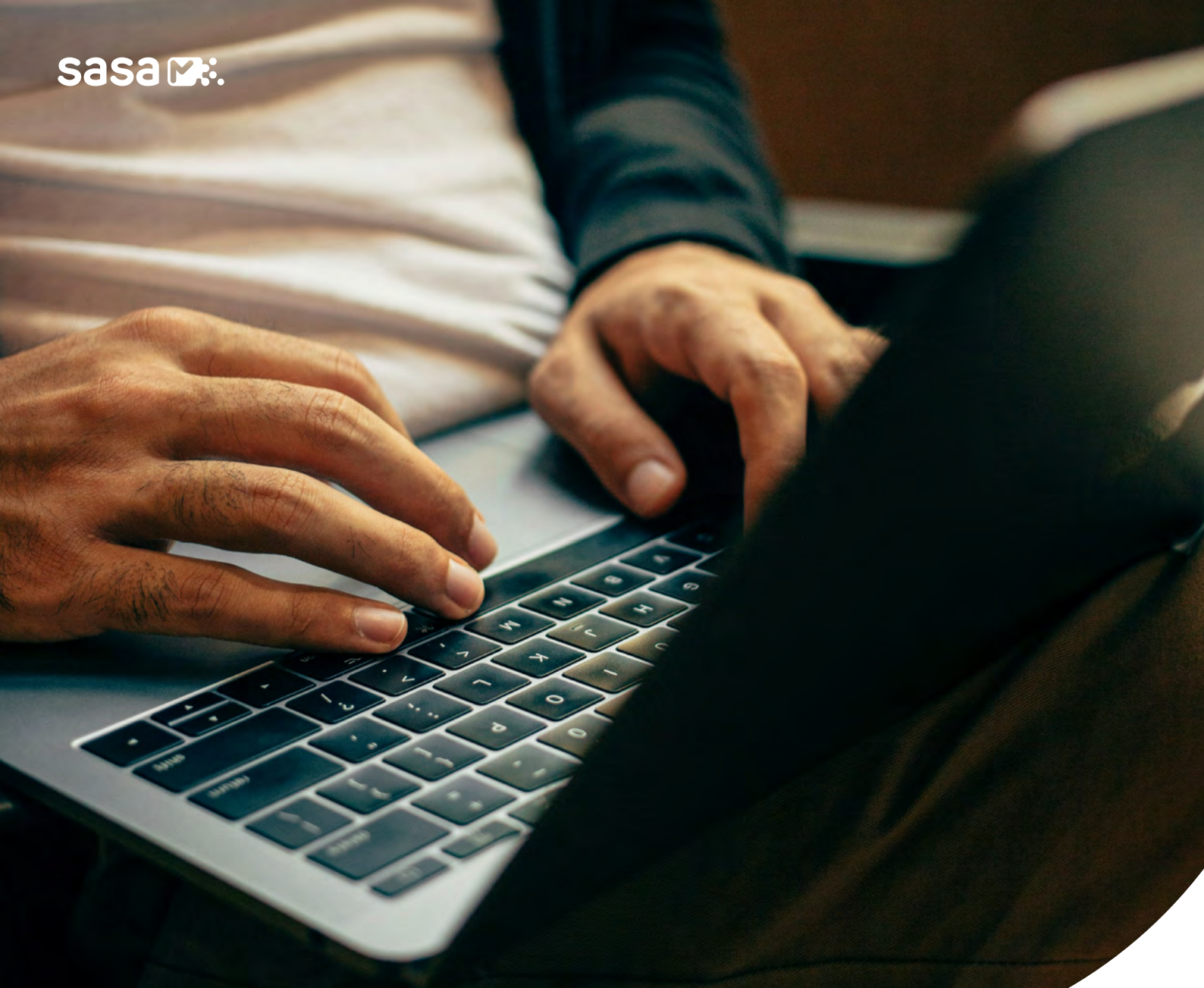


È garantito il rispetto delle disposizioni del Regolamento (UE) generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.

Sono affidate alla società **STA - Strutture Trasporto Alto Adige Spa** le funzioni tecniche e amministrative della gestione del sistema tariffario, dei titoli di viaggio, della rete dei servizi e del sistema di bigliettazione, 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 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 - inoltrerà il reclamo a SASA, la quale si impegnerà a rispondere in italiano, tedesco o inglese, entro 5 giorni lavorativi dalla data ricezione del reclamo.

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



Reclamo online

Il reclamo può essere presentato nelle lingue italiano, tedesco e inglese, oppure inviando un'e-mail all'indirizzo



contact@altoadigemobilita.info



Reclamo in forma cartacea

Nel caso di reclamo in forma scritta, è necessario che l'utente fornisca dettagli del servizio contestato, indicando: **data, ora, numero linea, punto di partenza e direzione della corsa.**

Il reclamo scritto può essere inviato per posta ordinaria all'indirizzo:
STA - Strutture Trasporto Alto Adige SpA, Infopoint Autostazione,
Via Renon, 39100 Bolzano.



[Qui si trova il modulo per 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).



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
la voce dei consumatori*

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.



[Qui si trova il modulo per la domanda](#)

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.

Attività di controllo provinciale

Monitoraggio del servizio

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

Per il monitoraggio la Provincia si avvale di:

sistemi automatici di monitoraggio del servizio;

sistemi non automatici di monitoraggio del servizio:

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

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



Verifica della soddisfazione degli utenti

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

A 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.

Non appena disponibili, i dati saranno pubblicati su sito sasabz.it.

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 Buozzi 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.

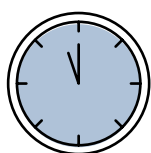
A bordo **del 90% degli autobus** sulle linee extra urbane di SASA sono installati impianti di videosorveglianza.

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.



Sono già trascorse 24 ore?

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

Viene richiesta una descrizione dettagliata dell'oggetto.

Tel. 0471 519 519

Lunedì - venerdì 8.30 - 13.00



Ritiro a Bolzano

Gli oggetti trovati sulle linee urbane, suburbane ed extraurbane di SASA a Bolzano possono essere ritirati presso la sede amministrativa di SASA in via Bruno Buozzi n. 8.

Lunedì - venerdì 8.30 - 13.00.

Ritiro a Merano

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

Lunedì - venerdì 7.00 -19.00

Sabato 7.00 -13.00

Sono passati già 6 giorni?

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

Centro servizi e informazioni altoadigemobilità

+39 0471 220 880 (selezionare 2)

Lunedì - venerdì: ore 8.00 - 18.00

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

contact@altoadigemobilita.info



www.altoadigemobilita.info/it/assistenza-e-contatto/oggetti-smarriti

Pubblicazione

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



È pubblicata sul sito aziendale
www.sasabz.it

La Carta della qualità dei servizi viene aggiornata annualmente.

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



sasa

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
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

Alla
STA – Strutture Trasporto Alto Adige SpA
Infopoint autostazione, Via Renon
39100 Bolzano
E-mail: contact@altoadigemobilita.info

Dati di chi presenta il reclamo

nome	cognome	
denominazione (se non persona fisica)		
indirizzo		
CAP	città	paese
e-mail	telefono (facoltativo)	

Dati dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri

nome	cognome
nome	cognome
nome	cognome
nome	cognome

Dettagli del viaggio

agente di viaggio / operatore turistico / venditore di biglietti (se pertinente)	
codice di prenotazione / numero biglietto	
stazione / fermata di partenza	stazione / fermata di arrivo
orario di partenza programmato	data (gg/mm/aa)
orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato)	data (gg/mm/aa)
Linea (se pertinente)	

Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza pari o superiore ai 250 km. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti

- ☐ Emissione del biglietto / Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- ☐ Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta
- ☐ Informazioni in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- ☐ Assistenza in stazione in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- ☐ Trasporto alternativo o rimborso in caso di cancellazione, ritardo alla partenza o overbooking
- ☐ Informazioni sul viaggio
- ☐ Informazioni sui diritti dei passeggeri
- ☐ Difficoltà nella presentazione del reclamo
- ☐ altro:

Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza inferiore ai 250 km. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti

- ☐ Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- ☐ Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta
- ☐ Informazioni sul viaggio
- ☐ Informazioni sui diritti dei passeggeri
- ☐ Difficoltà nella presentazione del reclamo
- ☐ altro:

Richiesta di indennizzo / rimborso per mezzo di bonifico bancario (se dovuto):

IBAN

Intestatario del conto

Descrizione. Si prega di descrivere l'accaduto con riguardo a tutte le voci per cui è stato indicato il segno di spunta

Allegati

☐ documento d'identità

☐ delega (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente)

altri allegati

Protezione dei dati personali

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016, La informiamo che i dati personali forniti con il presente modulo saranno trattati in forma digitale. Gli incaricati delle biglietterie e dei punti vendita autorizzati li metteranno a disposizione della sta – Strutture Trasporto Alto Adige SpA e della Ripartizione provinciale Mobilità. Il conferimento dei dati è obbligatorio per lo svolgimento dei compiti amministrativi richiesti. L'utente ha la facoltà di richiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi, nonché di opporsi al trattamento che lo riguarda e/o la limitazione dello stesso; tali diritti possono essere esercitati nei limiti degli obblighi normativi di conservazione delle informazioni a cui è soggetto il titolare del trattamento. Per l'esercizio dei Suoi diritti può rivolgersi alla Società STA – Strutture Trasporto Alto Adige SpA, Via Conciapelli 60, 39100 Bolzano, in qualità di Titolare del trattamento. Si informa inoltre che il contratto prevede l'utilizzo di strumenti che permettono la geolocalizzazione dell'utente all'esclusivo scopo di controllarne la validità e rilevare il numero di viaggiatori. Tali dati verranno utilizzati esclusivamente per le motivazioni sopra indicate e, trascorso il tempo necessario per adempiere agli obblighi legali e contrattuali, saranno trasformati in forma anonima. In caso di dichiarazione mendace si applicano responsabilità penali ai sensi dell'art. 76 del DPR 28/12/2000 n. 445. L'informativa completa sul trattamento dei dati personali è disponibile sul sito www.altoadigemobilita.info.

☐ Ho letto l'informativa sulla privacy

Data

Firma

Spett.le
STA - Strutture Trasporto Alto Adige SpA
E-mail: customerservice@sta.bz.it

Nr. **AltoAdige Pass**

La/il sottoscritta/o cognome
 nome
 via nr. civico
 CAP Comune Prov.
 data di nascita numero di telefono
 E-mail

richiede il rimborso: dell'obliterazione del/dei titolo/i di viaggio

relativo al seguente servizio usufruito in data

autobus treno impianto di risalita biglietteria automatica

concessionario

partenza da arrivo a

partenza alle ore linea autobus nr. treno nr.

biglietteria automatica nr./località

Annotazioni:

Si allegano nr. titoli di viaggio (si prega di non pinzare assieme)

In caso di dichiarazione mendace si applicano, ai sensi dell'art.76 del DPR 28.12.2000 n. 445, responsabilità penali.
Il trattamento dei dati è conforme al Regolamento Europeo sul trattamento dei dati personali (GDPR - Reg. U.E. 679/16).
Il testo completo dell'informativa sulla privacy è disponibile all'indirizzo www.mobilitaaltoadige.info/it/privacy-aap.

Data Firma

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

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 - Strutture Trasporto Alto Adige SpA e dal rappresentante del CTCU ed al quale conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra. Delega, ai sensi del decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, La Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione. Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la sede del CTCU ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:

Scegliere quale lingua utilizzare nella procedura:

☐ italiano ☐ tedesco

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" [D. Lgs. 196/2003] e al Regolamento (UE) 2016/679 si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere il tentativo di conciliazione.

☐ Ho letto l'informativa sulla privacy

Data

Firma