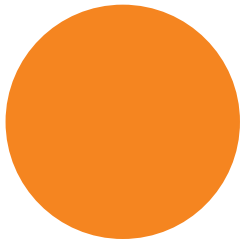


# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

## SASA 2020







**“AVERE UN’IDEA,  
È UN’OTTIMA COSA.  
MA È ANCORA MEGLIO SAPERE  
COME PORTARLA AVANTI.”**

**Henry Ford**





<b>1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	7
1.1 I principi della Carta della qualità dei servizi	8
1.2 Il Contratto di servizio con la Provincia Autonoma di Bolzano	9
1.3 Riferimenti normativi e di indirizzo per la redazione della Carta della qualità dei servizi	10
1.4 SASA si presenta	11
1.5 Breve storia di SASA	14
1.6 Qualità certificata a 360°	15
1.7 Il codice etico e di comportamento	17
<b>2. IL SERVIZIO DI SASA</b>	19
2.1 Le linee SASA di Bolzano – Laives	20
2.2 Le linee SASA di Merano	21
2.3 Il servizio di trasporto pubblico locale	22
2.4 La regolarità del servizio	24
2.5 L’attenzione di SASA all’ambiente: la composizione e il rinnovo del parco autobus	25
2.5.1 La road map verso le tecnologie a ZERO emissioni: i progetti	30
2.5.2 Fonti rinnovabili	33
2.6 Il comfort a bordo e l’accessibilità	34
2.6.1 Il trasporto di passeggeri su sedie a rotelle e carrozzine per bambini	35
2.6.2 La security	36
<b>3. L’INFORMAZIONE E L’ASCOLTO ALL’UTENTE</b>	39
3.1 I reclami, le segnalazioni ed i suggerimenti	41
3.2 Gli oggetti smarriti	42
3.3 Contatti utili per gli utenti	43
3.4 I documenti di viaggio	45
<b>4. LE NORME DI VIAGGIO</b>	47
<b>5. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: CONTROLLO E MONITORAGGIO</b>	51
5.1 La soddisfazione degli utenti	52
5.2 Il Cliente misterioso	54
5.3 Indicatori di qualità	55
5.4 Come reperire la Carta della qualità dei servizi	58



# LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi è il documento che regola il rapporto tra SASA, l'azienda che eroga il servizio di trasporto pubblico, e il cittadino-utente che ne fruisce. SASA si impegna, con una promessa, a rispettare i seguenti principi fondamentali:



1

## 1.1 I principi della Carta della qualità dei servizi

### **Eguaglianza**

L'eguaglianza dei diritti degli utenti per offrire un servizio accessibile a tutti, senza discriminazione di nazionalità, razza, sesso, lingua, religione e opinioni;

### **Imparzialità**

L'imparzialità nel garantire parità di trattamento tra aree geografiche o categorie di utenza;

### **Continuità**

La continuità dell'erogazione del servizio di trasporto, fatte salve le interruzioni dovute per causa di forza maggiore, servizi sostitutivi in caso di necessità o interruzioni programmate;

### **Scelta**

Il diritto di scelta dei servizi distribuiti sul territorio (ove sia consentito dalla legislazione);

### **Partecipazione**

La partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio (ad esempio, tramite segnalazioni e suggerimenti) e il diritto di accesso alle informazioni, instaurando così un rapporto costante e continuo;

### **Efficienza ed efficacia**

L'efficienza e l'efficacia del servizio per offrire un servizio che risponda alle esigenze dei cittadini-utenti, con l'obiettivo di migliorare continuamente l'efficienza e l'efficacia della gestione;

### **Chiarezza e trasparenza**

La chiarezza e la trasparenza per garantire ai cittadini, utenti del servizio, un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

Lo scopo primario di SASA è offrire un servizio di qualità che soddisfi le esigenze dei cittadini sulla base di obiettivi preventivamente dichiarati.





## 1.2 Il Contratto di servizio con la Provincia Autonoma di Bolzano

Il 30 dicembre 2019 SASA ha siglato con la Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige il contratto di servizio, affidatole con la Delibera n. 1126 del 17 dicembre 2019 per il periodo 1° gennaio 2020 – 31 dicembre 2029.

SASA è la prima società altoatesina con un Contratto di servizio che ha per oggetto il trasporto pubblico locale su gomma.

Le modalità per l'esecuzione delle attività di trasporto sono definite dalla Legge provinciale del 23 novembre 2015, n. 15 "Mobilità pubblica", che disciplina il trasporto pubblico di persone di interesse provinciale. Come riportato nell'Art.3,

il contratto individua e regola gli impegni, gli obblighi, gli oneri e i diritti di SASA. Allo scopo di massimizzare la soddisfazione degli utenti, 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 (di cui all'Art. 6) secondo il programma di esercizio annuale e ad applicare le norme vigenti in materia di sicurezza dei servizi di trasporto.



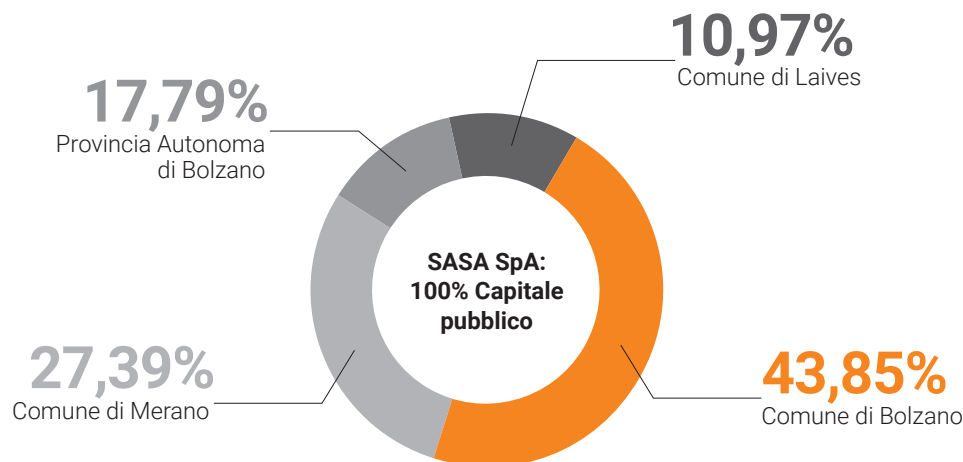
## 1.3 Riferimenti normativi e di indirizzo per la redazione della Carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi di SASA è redatta in attuazione all'Art. 14 del Decreto del Presidente della Provincia del 14 dicembre 2016, n. 33 (Regolamento di esecuzione in materia di mobilità pubblica) che determina i contenuti minimi della Carta della qualità dei servizi, come previsto nel regolamento di esecuzione alla legge e fa riferimento anche al Contratto di Servizio. Per la stesura della Carta della qualità dei servizi si fa riferimento all'elenco riportato di seguito sui testi di legge e amministrativi più significativi:

- » L.P. n. 15 del 20.05.1992 "Iniziativa della Provincia in materia di difesa dei consumatori e utenti", come modificata dall'art. 37 della L.P. n. 22 del 20.12.2012;
- » Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- » Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998, Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità);
- » Regolamento di esecuzione in materia di mobilità pubblica della Provincia di Bolzano 14 dicembre 2016, n. 33 (art. 14), limitatamente alle parti applicate;
- » Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 (Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati sull'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59);
- » Legge 4 marzo 2009, n. 15 (Delega al Governo finalizzata all'ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e alla efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni nonché disposizioni integrative delle funzioni attribuite al Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro e alla Corte dei conti);
- » Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n.198 (Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici);
- » Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus (limitatamente alla parte applicabile).

## 1.4 SASA si presenta

SASA SpA-AG ha sede sociale a Bolzano, via Buozzi n.8 e fornisce servizi di trasporto pubblico su strada nei comuni di Bolzano, Laives e Merano. SASA è una società costituita dai Comuni di Bolzano, Merano e Laives e dalla Provincia Autonoma di Bolzano, le cui quote azionarie sono ripartite come rappresentato nel grafico. Dati al 31.12.2019.



### COPERTURA DEL SERVIZIO



**8.204.461 km**

percorsi

di cui 4.479.525 nell'area di Bolzano  
e 3.724.936 km nell'area di Merano



**850 km**

lunghezza della rete



**41**

numero linee



**20 milioni ca.**

passengeri trasportati



**220.000 ca.**

popolazione residente nei comuni serviti



**22**

comuni serviti

## LINEE CHE COPRONO I SERVIZI ANNUALI

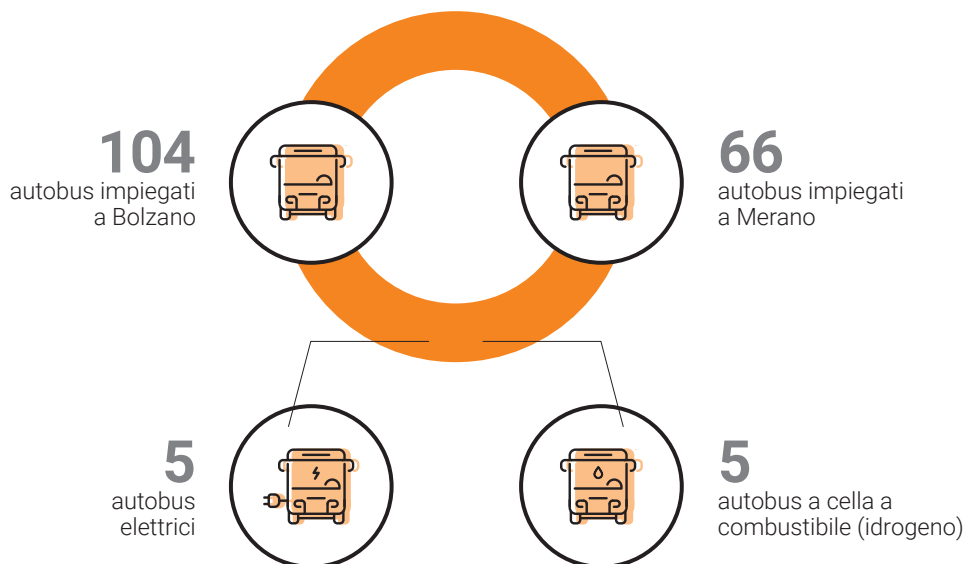


**Oltre ai Comuni di Bolzano, Merano e Laives, i Comuni interessati dal servizio di SASA sono:**

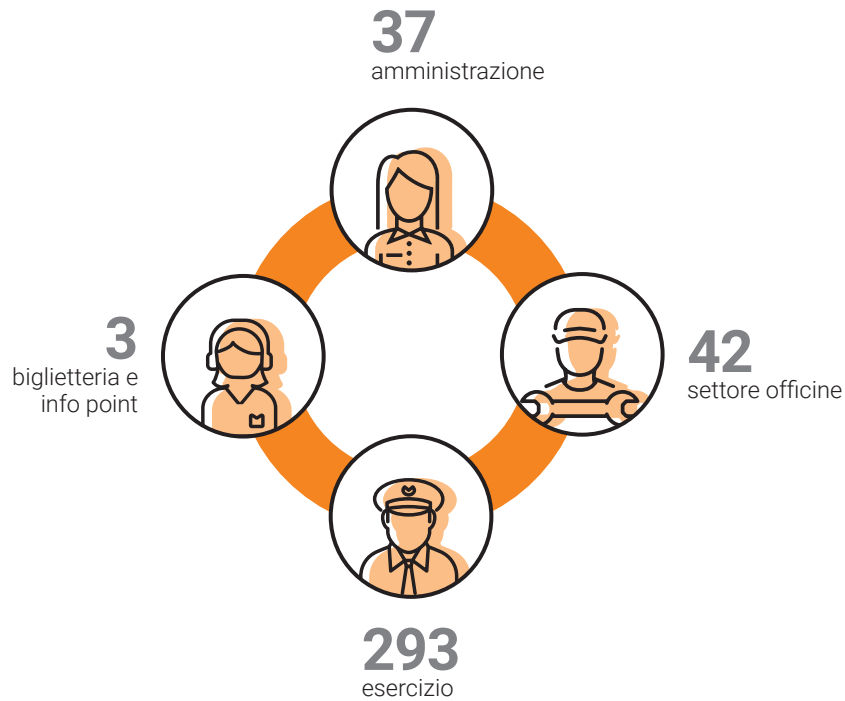
Andriano, Avelengo, Bronzolo, Caines, Cornedo, Cermes, Gargazzone, Lagundo, Lana, Marlengo, Nalles, Parcines, Postal, Rifiano, Tirolo, Terlano, Tesimo, Vadena, Verano.

SASA effettua anche servizi stagionali, come il trasporto persone dedicato al mercatino di Natale a Bolzano.

## NUMERO DI AUTOBUS (170)



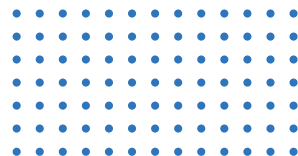
## N. DIPENDENTI (375) DI CUI



Il conducente di linea è un incaricato di Pubblico Servizio e, nell'ambito dell'espletamento della sua mansione, è parificato a Pubblico Ufficiale, con tutto quello che comporta sia dal punto di vista dei diritti ma anche dei doveri.

Il conducente indossa i capi della divisa previsti, incluso il distintivo identificativo aziendale che riporta il numero di matricola e che viene esposto in modo visibile.

Nel 2019 sono state erogate circa 10.000 ore di formazione del personale: in totale sono state coinvolte 303 persone per un totale di 53 corsi di formazione.



## 1.5 Breve storia di SASA



viene costituita SASA Srl, Società Atesina Trasporti Automobilistici. Il Comune di Bolzano assegna in concessione a SASA l'esercizio delle linee urbane: la "1", la "2" e la "3".

1948

1956

viene attuato il collegamento tra Bolzano e Merano. Nello stesso anno, SASA ottiene in concessione l'esercizio delle linee urbane di Merano.

il 1° aprile SASA cessa l'esercizio del servizio che passa interamente al nuovo consorzio ACT, Azienda Consortile Trasporti, costituita dai Comuni di Bolzano, Merano e Laives.

1976

2001

il 1° gennaio SASA si trasforma da Azienda Consortile Trasporti ACT-VVB nella società per azioni SASA SpA-AG, composta da tre azionisti: il Comune di Bolzano, il Comune di Merano e il Comune di Laives.

il 1° gennaio SASA rileva la società ALM Autolinee Lana – Merano.

2004

2017

SASA diventa una società in-house, con l'entrata nella compagine sociale del nuovo socio "Provincia Autonoma di Bolzano".







il 30 dicembre SASA sigla con la Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige il contratto di servizio per il periodo 01.01.2020 – 31.12.2029.

2019

## 1.6 Qualità certificata a 360°

Per venire incontro e soddisfare le esigenze degli utenti e delle parti interessate, SASA ha introdotto un sistema di gestione "Qualità, Ambiente e Sicurezza" in conformità alle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN 13816:2002 e BS OHSAS 18001:2007.

Queste norme garantiscono il controllo e il miglioramento continuo delle proprie attività, l'attenzione alla tutela dell'ambiente, della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, consentendo di identificare le aspettative degli utenti così da poterne valutare la percezione e di attuare significative azioni di miglioramento.

GLI IMPEGNI DI SASA	CON PARTICOLARE RIFERIMENTO ALLA NORMA	
	Comprendere e rispondere alle esigenze dei propri utenti per tradurle in servizi efficienti	UNI EN ISO 9001:2015
	Fornire servizi conformi ai requisiti di legge	UNI EN ISO 9001:2015
	Garantire agli utenti l'informazione puntuale e tempestiva	UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN 13816:2002
	Definire, raggiungere e misurare la qualità del servizio nel trasporto pubblico passeggeri	UNI EN 13816:2002
	Individuare le misure specifiche di soddisfazione degli utenti e i metodi per ottenerle	UNI EN 13816:2002
	Incrementare la soddisfazione degli utenti attraverso l'applicazione dei processi di miglioramento continuo	UNI EN ISO 9001:2015 UNI EN 13816:2002



Coinvolgere, motivare e sviluppare la professionalità di tutto il personale

BS OHSAS 18001:2007  
UNI EN ISO 9001:2015



Formare risorse qualificate e adeguate alle mansioni previste

BS OHSAS 18001:2007  
UNI EN ISO 9001:2015



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 sulle problematiche ambientali

UNI EN ISO 14001:2015



Rispettare le prescrizioni legali applicabili in materia ambientale e di salute e sicurezza sul lavoro, con l'obiettivo di ridurre i rischi, prevenire gli infortuni e le malattie professionali

BS OHSAS 18001:2007  
UNI EN ISO 14001:2015





## 1.7 Il codice etico e di comportamento

SASA ha adottato un Codice etico e comportamentale ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001, della L. 190/2012 e del DPR 62/2013, che è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di SASA il 30 ottobre 2014.

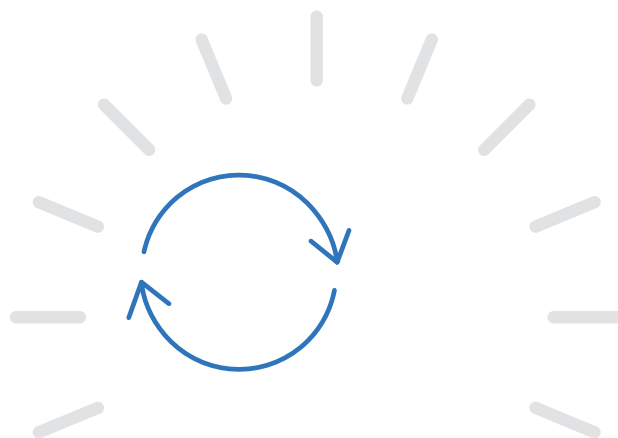
Il Codice enuncia l'insieme dei principi, dei diritti, dei doveri e delle responsabilità di SASA rispetto a tutti i soggetti con cui viene instaurata una relazione, fissando regole di riferimento e norme comportamentali mirate a orientarne la condotta.

Tramite l'adozione e la diffusione del Codice, SASA intende dare evidenza dei principi, dei valori e del senso di responsabilità sociale che caratterizzano da sempre il proprio impegno a favore del bene comune, della collettività e del territorio di riferimento.

### **SASA si riconosce nei seguenti valori:**

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

Il Codice è pubblicato sul sito dell'azienda all'indirizzo [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it).





# IL SERVIZIO DI SASA



2

## 2.1 Le linee SASA di Bolzano – Laives



### SINTESI DEL PERCORSO

<b>1</b>	Funivia del Colle - Piazza Gries
<b>3</b>	Via Perathoner - Casanova
<b>5</b>	Via Perathoner - Firmian
<b>6</b>	Funivia del Colle - Via Lancia
<b>7A</b>	Asiago - Stazione - Via Roma - Asiago
<b>7B</b>	Asiago - Via Roma - Stazione - Asiago
<b>8</b>	Cardano - Ospedale
<b>9</b>	Funivia del Colle - Stazione - Stazione Ponte Adige
<b>10A</b>	Ospedale - Cimitero - Stazione - Ospedale
<b>10B</b>	Ospedale - Stazione - Cimitero - Ospedale
<b>12</b>	Via Perathoner - Funivia S. Genesio
<b>14</b>	Funivia S. Genesio - Asiago (linea festiva)
<b>15</b>	Linea circolare centro di Bolzano
<b>18</b>	Stazione - EURAC - NOI - SALEWA
<b>N 35 BZ *</b>	Stazione - Casanova - Stazione
<b>N 1 BZ *</b>	Stazione - Piazza Gries - Stazione
	<b>* Linea notturna</b>
<b>110</b>	Stazione - Laives - Bronzolo
<b>111</b>	Stazione - Laives - Z.I. Laives
<b>112</b>	Bolzano - Laives (linea Express)
<b>116</b>	Linea circolare Laives
<b>117</b>	Pineta - Laives - Bronzolo - Vadena
<b>183</b>	Bolzano - Cardano - Cornedo
<b>201</b>	Bolzano - Terlano - Merano
<b>202</b>	Vilpiano - Nalles - Andriano - Terlano

## 2.2 Le linee SASA di Merano

### LINEA

#### SINTESI DEL PERCORSO

- |     |  |
|-----|--|
| 1   | Rione S. Maria Assunta - Giardino Botanico Trauttmansdorff-Merano 2000 |
| 210 | Merano stazione - Sinigo - Lana zona industriale/ Postal Stazione      |
| 3   | Stazione - Via Virgilio  |
| 4   | Stazione - Giardino Botanico Trauttmansdorff                           |
| 6   | Stazione - Rione Marleno   |

**N 13 ME \*** S. M. Assunta - Giardino Botanico Trauttmansdorff/ Funivia Merano 2000

#### \* Linea notturna

- |     |   |
|-----|---|
| 201 | Merano - Terlano - Bolzano  |
| 211 | Merano - Lana - Postal stazione   |
| 212 | Foresta - Lagundo - Merano - Z.A. Maia Bassa - Marleno - Marleno stazione |
| 213 | Merano - Lagundo - Parcines   |
| 214 | Lana - Foiana   |
| 215 | Citybus Lana  |
| 216 | Vilpiano - Nalles - Prissiano - Tesimo - Lana                             |
| 221 | Merano - Tirolo   |
| 222 | Monte Benedetto - Seggiovia Tirolo - Croce                                |
| 223 | Tirolo - Caines - Ungericht   |
| 224 | Tirolo - Rifiano - Vernurio   |
| 225 | Merano - Avelengo - Verano/Falzeben                                       |





## 2.3 Il servizio di trasporto pubblico locale

Per la pianificazione, l'istituzione e le modifiche di linee, percorsi e orari e l'ideazione delle fermate, è competente la Provincia Autonoma di Bolzano. Infatti, il servizio di SASA si svolge secondo il programma di esercizio annuale riportato nel Contratto di servizio (Art. 6 Programma di esercizio, allegato 1) e viene modificato di anno in anno nel rispetto della procedura di definizione dell'orario di servizio e della delibera provinciale.

SASA applica sistemi tali da garantire la pianificazione e la programmazione dei servizi e

si impegna a garantire l'efficienza del servizio erogato, tenendo conto delle criticità relative alla viabilità e degli eventi eccezionali (manifestazioni, chiusure di strade, ecc.) che possono condizionare la regolarità del servizio, ricercando soluzioni che limitino i disagi agli utenti.

Per quanto riguarda la viabilità e le infrastrutture (spostamento o soppressione di fermate) è competente la Provincia Autonoma di Bolzano in armonia con i Comuni; è a questi enti che gli utenti possono rivolgersi per eventuali suggerimenti.

### Sugli autobus circolanti è installato un controllo satellitare, in grado di:

- » localizzare con precisione il veicolo sul percorso;
- » migliorare l'informazione a bordo;
- » individuare e fornire una diagnosi in tempo reale dei guasti al mezzo.

SASA effettua il servizio giornalmente in qualsiasi circostanza, tranne che nelle situazioni impreviste, fuori dal proprio controllo come particolari fenomeni meteorologici, manifestazioni o altri eventi di ordine pubblico non programmati.

Nelle giornate del 25 dicembre, 1° gennaio, 1° maggio e il 15 agosto il servizio è garantito con orario normale festivo.



	Fascia di morbida	Fascia di punta	Fascia regolare	Fascia di punta	Fascia regolare	Fascia di punta	Fascia di morbida
Orario invernale e estivo	Inizio -	7:15	8:30	12:00	14:30	16:15	20:00
	7:15	8:30	12:00	14:30	16:15	18:00	Fine

**Fascia di morbida:** In questa fascia oraria il traffico veicolare è estremamente ridotto.

**Fascia di punta:** In questa fascia oraria gli autobus sono più affollati e la viabilità risulta essere più critica. SASA prevede un numero maggiore di corse e di autobus in servizio e l'aggiunta di corse scollastiche.

**Fascia regolare:** In questa fascia il servizio è regolare poiché non risente dei picchi di traffico veicolare: avendone la possibilità, è consigliabile viaggiare in questa fascia oraria per fruire di un maggiore comfort.

## Bolzano

Le linee che hanno una frequenza\* minore rispetto alle linee 3 e 5 come la 6, la 9, la 7A e 7B, la 8, la 12, la 15, la 111 e la 183, sono in servizio fino alle ore 20:00–21:00; da questa fascia oraria in poi, sono attive le linee notturne N1 e N35 (che sostituisce la linea 3 e 5), la 10B, la 110 e la 201.

Dopo le ore 20:00 i servizi subiscono una riduzione: le linee notturne coprono i percorsi delle linee principali, la N1 con una frequenza di 30 minuti e la N35 di 15 minuti.

## Merano

Le linee 212, 213, 221, 215, 216 finiscono il servizio entro le ore 21:00.

A differenza delle linee 4, 6, 210 e 211 che transitano fino alle ore 23:00 circa, la linea notturna N13 (che sostituisce le linee 1 e 3) è in servizio oltre le ore 23:00.

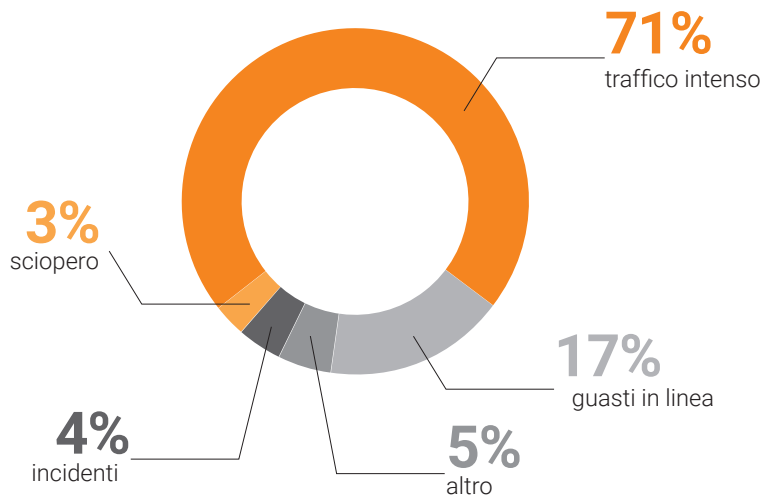


\* **Frequenza: il numero di volte in cui un autobus transita per una data fermata in un determinato tempo (es: quante volte in un'ora)**



## 2.4 La regolarità del servizio

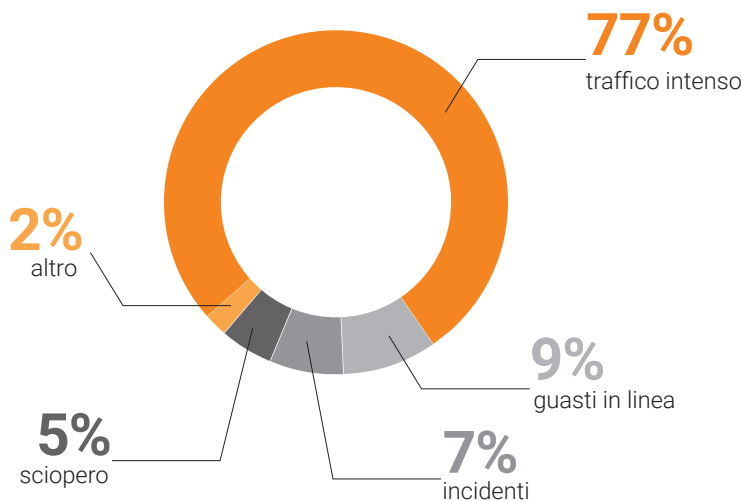
### CORSE NON EFFETTUATE 2019: BOLZANO



Nel 2019 la causa più frequente che ha provocato l'irregolarità delle corse è stato il traffico intenso (71% a Bolzano e 77% a Merano).

Il maggior numero di corse non effettuate regolarmente è attribuibile alle linee che transitano nella zona industriale di Bolzano 110, 111, 10A e 10B e alle linee 3 e 5, nonostante gli interventi di miglioramento messi in atto nel 2019. Nel 2020 tramite ulteriori interventi mirati si cercherà di apportare modifiche al servizio.

### CORSE NON EFFETTUATE 2019: MERANO



Il maggior numero di corse non effettuate regolarmente è attribuibile al traffico e a lavori stradali: nel 2019 sono state apportate alcune rettifiche relative alla linea 6 che hanno migliorato sensibilmente l'andamento del servizio.

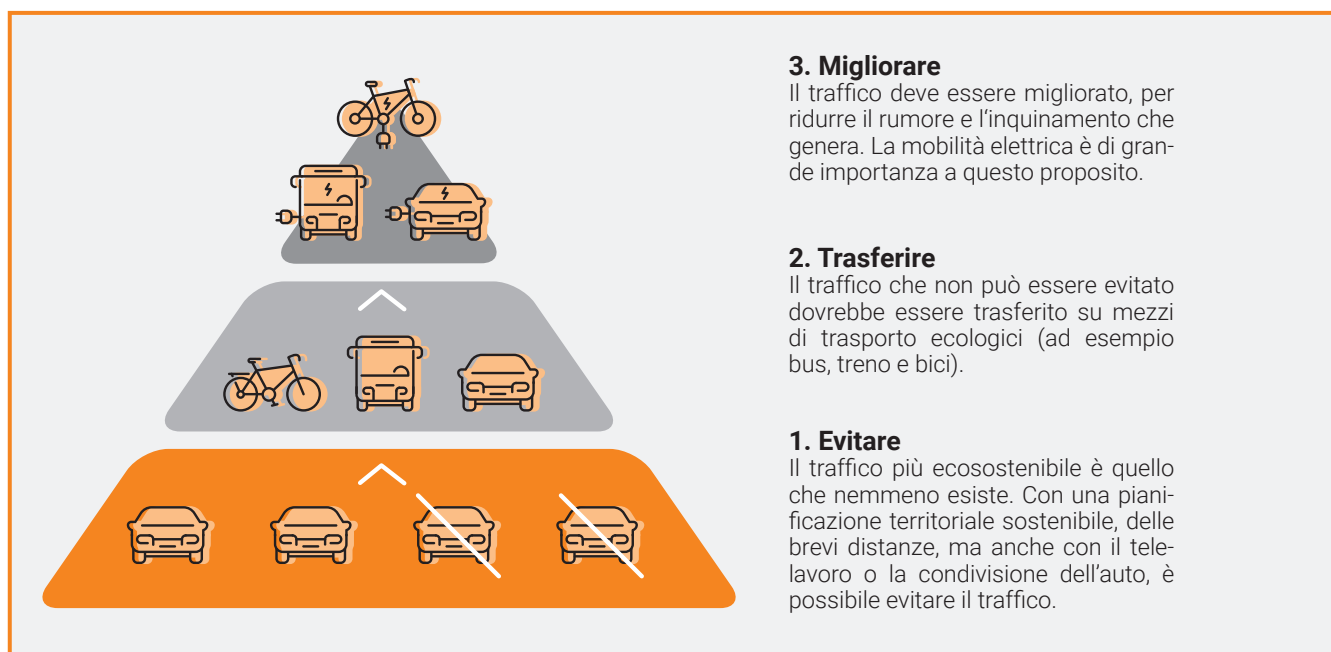


## 2.5 L'attenzione di SASA all'ambiente: la composizione e il rinnovo del parco autobus

La sfida dei prossimi anni richiede una mobilità senza l'utilizzo di petrolio, fonte di energia fossile e non rinnovabile: una mobilità alternativa che rispecchi l'obiettivo di decarbonizzazione.

Il trasporto pubblico è la soluzione per spostarsi in maniera ecologica nel pieno rispetto dell'ambiente. SASA vuole raggiungere una mobilità rispettosa dell'ambiente e capace di utilizzare le risorse in maniera più efficiente, ispirandosi al concetto di *green mobility* provinciale.

Evitare di creare traffico – trasferire il traffico – migliorare il traffico: sono questi i tre elementi della “piramide della mobilità sostenibile” e in tal senso l'Alto Adige intende diventare entro il 2030 una regione modello per la mobilità alpina sostenibile, attuando numerose misure per evitare di creare il traffico, per trasferirlo e per migliorarlo\*.



\* Green Mobility Alto Adige è un'iniziativa della Provincia Autonoma di Bolzano e viene coordinata da STA - Strutture Trasporto Alto Adige SpA. Fonte: [www.greenmobility.bz.it](http://www.greenmobility.bz.it)



SASA attua strategie mirate al raggiungimento di obiettivi di mobilità sostenibile "emission free" (decarbonizzazione) per disporre di un parco veicolare a ZERO emissioni. I passi da compiere per quanto riguarda il rinnovo della flotta di SASA per rispondere agli obiettivi di sostenibilità ambientale ed economica sono i seguenti:

### 1. Strategia nel breve periodo

Rinnovo del parco veicolare tramite l'acquisto di nuovi autobus altamente tecnologici e performanti, abbassando progressivamente l'età media dei mezzi e sostituendo i veicoli con classe ambientale inferiore a Euro 5 entro il 2020, attraverso l'acquisto di mezzi omologati ibridi (*mild hybrid*) oppure di mezzi con omologazione Euro 6, nei casi in cui il mercato non offra possibilità di utilizzare mezzi con performance ambientali superiori, abbassando in modo si-






gnificativo le emissioni inquinanti. L'obiettivo è definire un piano di azioni coerente in un'ottica di complementarietà e sinergia tra le differenti tecnologie. È necessario un massivo rinnovo della flotta "ordinaria" con tecnologia a basso impatto ambientale, coerente con l'elettrificazione, che permetta di preparare le persone e le infrastrutture a questo cambio di paradigma.

### 2. Strategia nel medio-lungo periodo

Graduale ampliamento della flotta a ZERO emissioni attraverso l'acquisto di mezzi elettrici a batteria ed elettrici a idrogeno, fino alla totale conversione del parco mezzi entro il 2030, e la realizzazione delle relative infrastrutture.

**3. Continua ricerca di soluzioni tecnologiche all'avanguardia**, anche attraverso la sperimentazione.

## COMPOSIZIONE DEL PARCO MEZZI AL 31.12.2019

	EURO classe	BOLZANO n. di mezzi	MERANO n. di mezzi	TOTALE
	<b>gasolio</b>	<b>31</b>	<b>37</b>	<b>68</b>
	di cui:			
	Euro 2		3	3
	Euro 3	1		1
	Euro 5 EEV	26	30	56
	Euro 6	4	4	8
	<b>ibridi</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>32</b>
	<b>elettrici</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
	<b>idrogeno</b>	<b>5</b>		<b>5</b>
	<b>metano</b>	<b>46</b>	<b>14</b>	<b>60</b>
	<b>Tot Bolzano: 104</b>	<b>Tot Merano: 66</b>	<b>Tot SASA: 170</b>	

**STATO ATTUALE DELLA FLOTTA E CONVERSIONE NEL BREVE PERIODO:  
AUTOBUS A EMISSIONI ZERO E IMPATTO RIDOTTO**

**AUTOBUS CON ELEVATE PERFORMANCE ECOLOGICHE NEL 2020**

<b>Autobus a emissioni zero, di cui</b>	<b>10</b>
elettrici a idrogeno	5
elettrici a batteria	5
<b>Autobus ibridi</b>	<b>54</b>
<b>Autobus Euro 6 STEP D</b>	<b>8</b>
<b>Totale</b>	<b>72</b>

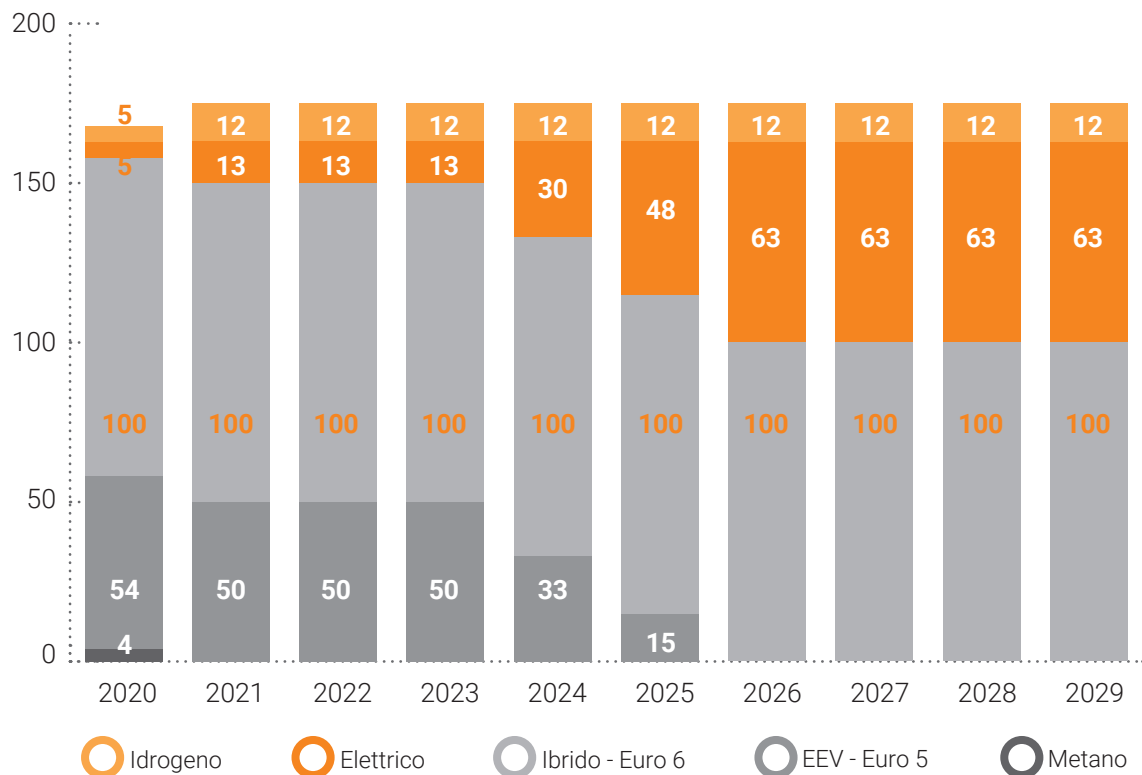
**ACQUISTI PROGRAMMATI NEL 2020**

<b>Autobus a emissioni zero, di cui</b>	<b>20</b>
elettrici a idrogeno nell'ambito del progetto Jive	12
elettrici a batteria	8
<b>Autobus ibridi</b>	<b>24</b>
<b>Autobus Euro 6 STEP D</b>	<b>10</b>
<b>Totale</b>	<b>54</b>

Questo comporta che nel prossimo futuro (2021) SASA conterà nella propria flotta circa 25 veicoli a emissioni zero, circa 80 mezzi ibridi, circa 20 Euro 6 STEP D.

La restante parte del parco mezzi sarà a tecnologia Euro 5, prevalentemente Euro 5 EEV.

**CONVERSIONE DELLA FLOTTA NEL LUNGO PERIODO A PARTIRE DAL 2020**



In termini di riduzioni delle emissioni, le strategie pianificate consentono un abbattimento degli inquinanti aerodispersi.

### **A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, FACENDO UN RAFFRONTO CON LE EMISSIONI GENERATE DA UN AUTOBUS "STANDARD – EURO 5"**

Su una percorrenza media annuale di 50.000 km, un autobus a emissioni zero (elettrico a batteria o a idrogeno) consente un abbattimento di:

- » 950 grammi di polveri sottili
- » 565 kg di ossidi di azoto (NOx)
- » 59,83 tonnellate di anidride carbonica (CO<sub>2</sub>)

I 5 autobus a idrogeno, che nel corso dell'anno 2019 hanno percorso 264.254 km, hanno consentito un abbattimento delle emissioni pari a:

- » 5,02 kg di polveri sottili
- » 2986 kg di ossidi di azoto (NOx)
- » 316,2 tonnellate di anidride carbonica (CO<sub>2</sub>)

Nella loro percorrenza complessiva (da novembre 2013) al 31 dicembre 2019 (1.475.881 km totali), i 5 autobus a idrogeno hanno consentito una riduzione dell'emissione di inquinanti pari a:

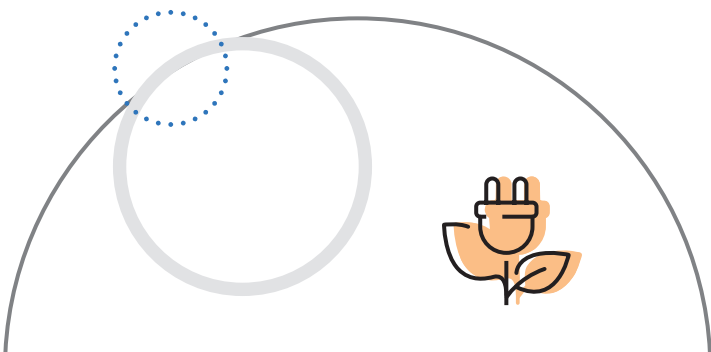
- » 28,04 kg di polveri sottili
- » 16.677 kg di ossidi di azoto (NOx)
- » 1766 tonnellate di anidride carbonica (CO<sub>2</sub>)

I 5 autobus elettrici a batteria, che nel corso dell'anno 2019 hanno percorso circa 153.000 km, hanno consentito un abbattimento delle emissioni pari a:

- » 2,9 kg di polveri sottili
- » 1728 kg di ossidi di azoto (NOx)
- » 183 tonnellate di anidride carbonica (CO<sub>2</sub>)

Allo scopo di poter aumentare l'utilizzo degli autobus elettrici, nel corso del 2019 è stata realizzata una stazione di ricarica rapida degli autobus elettrici presso la nuova Autostazione di Bolzano di via Renon tramite un sistema a pantografo (modalità *opportunity charging*), con potenza fino a 300 kW. Attraverso questo intervento, i km che potranno essere percorsi dagli autobus elettrici nel corso dell'anno 2020 sono stimati circa il doppio di quelli attuali, con conseguente raddoppio della riduzione degli inquinanti aerodispersi necessari all'erogazione del servizio di trasporto.

Gli autobus elettrici a batteria (da 12 metri e 18 metri) sono dotati di impianto di climatizzazione, videosorveglianza, luci a led e postazione per il trasporto dei disabili. Questi sono alimentati da batterie di tipologia NMC (nicel-manganese-cobalto) con capacità complessiva di 240 kWh che garantiscono un'autonomia di circa 180 km e senza la produzione di alcun tipo di emissione inquinante (zero particolato, zero ossidi di azoto, zero monossido di carbonio, zero idrocarburi incombusti), né localizzata, né delocalizzata, visto l'utilizzo in fase di ricarica di energia 100% da fonti rinnovabili. La ricarica delle batterie avviene al rientro in deposito, grazie a colonnine di ricarica con potenza di 80 kW.





Considerando i nuovi autobus ibridi Euro 6 con le più recenti tecnologie di abbattimento degli inquinanti messi in servizio nel corso del 2019 e confrontando le loro emissioni con quelle di autobus standard con omologazione Euro 5, su una percorrenza media di 50.000 km/anno, la riduzione dell'impatto ambientale che si ottiene è pari a\*:

- » 558 grammi di polveri sottili
- » 517 kg di ossidi di azoto (NOx)
- » 7,78 tonnellate di anidride carbonica (CO<sub>2</sub>)

**\* I dati riportati sono indicativi in quanto le fonti e i metodi per la definizione delle emissioni negli standard Euro 5 (autobus da 12 metri generico) ed Euro 6 (autobus da 12 metri ibrido) non hanno carattere di ufficialità e non sono raffrontabili.**

## 2.5.1 La road map verso le tecnologie a ZERO emissioni: i progetti

Come anticipato sopra, attualmente SASA può contare su 10 autobus a emissioni zero, numero destinato a crescere, grazie ai progetti "JIVE" e "MEHRLIN"; in virtù dei finanziamenti europei, sarà possibile mettere in servizio 12 autobus alimentati a cella a combustibile (idrogeno) con la relativa struttura di rifornimento necessaria.

SASA è inoltre tra i partner del progetto "LIFE", che mira a diffondere su tutto il territorio la presenza di stazioni di rifornimento per autobus a idrogeno e stazioni di ricarica per gli elettrici. Nel 2021 circoleranno 25 mezzi a emissioni zero.

### Chic

Il primo progetto di sperimentazione è stato il progetto europeo CHIC (*Clean Hydrogen In European Cities*) a cui hanno aderito le aziende di trasporto di 10 città europee per un totale di 25 partner da 9 paesi del mondo. Il progetto ha promosso l'introduzione di autobus a cella a combustibile nel trasporto pubblico. Un passo verso la mobilità a zero emissioni.

Grazie a questo progetto dal mese di novembre 2013 a Bolzano circolano 5 autobus a cella a combustibile (idrogeno). Per produrre l'idrogeno viene utilizzata solo energia pulita e certificata proveniente dalle risorse sostenibili. L'esperienza degli autobus alimentati a cella a combustibile ha aperto un orizzonte nella mobilità con l'utilizzo di veicoli sempre più ecocompatibili. Infatti, l'orientamento verso una mobilità ecocompatibile e moderna sposa il principio secondo cui un ambiente sano costituisce la base della nostra qualità di vita.



### Jive e Jive2

Avviati rispettivamente tra i primi mesi del 2017 e del 2018, questi progetti prevedono circa 300 autobus a cella a combustibile a zero emissioni, con le relative infrastrutture (nell'ambito del progetto MEHRLIN), che circoleranno in 20 città europee entro i primi mesi del 2020 (Danimarca, Francia, Germania, Islanda, Italia, Lettonia, Norvegia, Svezia, Paesi Bassi e Regno Unito). SASA ha acquistato 12 autobus a idrogeno, dei quali disporrà da fine 2020.

[www.fuelcellbuses.eu/projects/jive](http://www.fuelcellbuses.eu/projects/jive)  
[www.fuelcellbuses.eu/projects/jive-2](http://www.fuelcellbuses.eu/projects/jive-2)

### Mehrlin

Il progetto prevede l'acquisto e la gestione di una stazione di rifornimento idrogeno per autobus.

[www.fuelcellbuses.eu/projects/mehrlin](http://www.fuelcellbuses.eu/projects/mehrlin)



## Lifealps

Il progetto LIFEALPS, “Zero Emission Services for a Decarbonised Alpine Economy”, fa riferimento al Piano Clima Alto Adige 2050, il cui obiettivo è la riduzione delle emissioni di anidride carbonica. LIFEALPS è il primo progetto in Alto Adige a occuparsi di mobilità elettrica a 360°. La durata del progetto è di 8 anni ed è partito ufficialmente il 1° gennaio 2019. Questo progetto è il più significativo dal punto di vista degli investimenti impiegati: prevede l’attività di noleggio a lungo termine di autovetture a idrogeno e la possibilità nel medio-lungo termine di poter contare su infrastrutture che garantiranno la produzione in proprio dell’idrogeno.

Il progetto LIFEALPS introduce servizi a zero emissioni, integrati nei settori più importanti della provincia; l’energia idroelettrica provinciale viene utilizzata per produrre corrente “verde” e idrogeno “verde” per alimentare entrambe le forme della mobilità elettrica e di conseguenza i veicoli a zero emissioni. Le esperienze maturate negli ultimi 5 anni sono state raccolte per avere, in questo approccio integrato, il numero necessario e la massa critica per permettere alla mobilità elettrica di farsi strada anche in Alto Adige.

[www.life-alps.eu/it](http://www.life-alps.eu/it)

Il progetto contiene 5 aree d’intervento.

**1. Le attività centrali del progetto LIFEALPS** introducono servizi a zero emissioni:

- » in ambito pubblico, con autobus, bus navetta e servizi comunali (raccolta dei rifiuti e nettezza urbana);
- » nella logistica, ad esempio per il trasporto merci nei centri città;
- » nel trasporto di persone con taxi e bus navetta;
- » nella mobilità privata e delle imprese;
- » nel turismo: in questo settore così importante per l’Alto Adige urge una trasformazione in chiave sostenibile.

**2. Il secondo focus** delle attività di questo progetto risiede nella creazione di una rete infrastrutturale per entrambe le forme della mobilità elettrica in tutta la provincia:

- » ampliamento della rete di colonnine di ricarica rapida in Alto Adige: in val Venosta, a Merano, Bolzano, Brunico e lungo l’A22 (33 colonnine di ricarica veloce per veicoli a batteria);
- » ampliamento della rete di distributori di idrogeno in Alto Adige: in val Venosta, a Merano, Brunico e lungo l’A22 (5 distributori di idrogeno per veicoli alimentati a cella a combustibile).

Queste infrastrutture saranno messe a disposizione di autovetture elettriche circolanti in Alto Adige e di ospiti, rappresentanti di un nuovo turismo di qualità, che già possiedono autovetture a batteria o alimentate a cella a combustibile.

**3. Il terzo campo d’azione** riguarda la creazione di una flotta “best practice” composta da veicoli a zero emissioni che verranno integrati nel servizio giornaliero nei settori pubblici ed economici più rilevanti in modo da poter offrire i servizi a zero emissioni di cui sopra. Questo accadrà in comuni presi a modello come Bolzano, Merano, Brunico e in alcune zone della Val Venosta.





4. Affinché la mobilità elettrica sia pronta al mercato e competitiva, si necessita di **misure aggiuntive**, come attività di “*cross marketing*”: questi pacchetti su misura assumono un ruolo centrale per il turismo e il bisogno di definire degli incentivi normativi, non finanziari per stimolare il passaggio del cliente alla mobilità elettrica.
5. **In ultima analisi**, il progetto deve generare risultati e “*know-how*” che possano essere replicati in altri comuni della regione alpina.



### **Mentor**

L'obiettivo del progetto “*Interreg MENTOR*” è quello di rendere più comodo e fruibile l'utilizzo dei mezzi di trasporto ecologici. Dal 2019 al 2021, Merano e la città partner svizzera di Briga-Glis (CH) testeranno, per la prima volta in piccole località dell'arco alpino, forme innovative di mobilità basate sul concetto “*Mobility as a Service*” (intendere la mobilità come un servizio). I partner del progetto sono NOI Tech Park, SASA e Postauto Schweiz.

MENTOR analizza le necessità degli attori della mobilità nel Comune di Merano e dintorni per creare un primo progetto pilota funzionante e sostenibile di “*Mobility as a Service*” in ambito rurale anziché nell'ambito urbano. SASA si occupa dello svolgimento della parte tecnica del progetto e di lavoro di integrazione dei dati.

[www.progetti.interreg-italiasvizzera.eu](http://www.progetti.interreg-italiasvizzera.eu)





## 2.5.2 Fonti rinnovabili

SASA è impegnata a istituire e mantenere attivo un sistema di gestione ambientale, per garantire la prevenzione dell'inquinamento e il miglioramento continuo delle performance ecologiche. In particolare, si attiva per ridurre al minimo l'impatto ambientale, limitando i consumi energetici, la produzione di rifiuti, l'utilizzo di prodotti inquinanti e le emissioni nell'atmosfera generate dai veicoli.

Vengono acquistati soltanto energia elettrica green e gas naturale per uso autotrazione in adesione alla convenzione quadro dell'ACP - Agenzia contratti pubblici.

L'energia verde, fornita dal provider energetico Alperia, proviene esclusivamente da fonti rinnovabili e viene prodotta nelle centrali idroelettriche dell'Alto Adige senza emissione di CO<sub>2</sub>. Così facendo SASA contribuisce attivamente a tutelare l'ambiente, per i suoi clienti e per il territorio\*.



Inoltre, SASA si rifornisce di gasolio per uso autotrazione (Norma E.N. 590 ultima edizione) in adesione alla convenzione Consip S.p.A.

I depositi di Bolzano e di Merano sono allacciati al teleriscaldamento e dotati di alimentazione a basso consumo. SASA dispone di una propria fonte di energia: sul tetto del capannone principale del deposito di Bolzano è stata realizzata una copertura con pannelli fotovoltaici in moduli in silicio policristallino.

L'impianto è entrato in funzione agli inizi del 2011 e parte dell'energia elettrica prodotta viene autoconsumata per lo svolgimento delle operazioni di manutenzione del deposito.

\* Fonte: Alperia

## 2.6 Il comfort a bordo e l'accessibilità

Al 31 dicembre 2019, tutti gli autobus in servizio sulle linee di Bolzano e di Merano sono dotati di impianto di climatizzazione.

SASA si impegna a mantenere i mezzi in condizioni igieniche adeguate adottando programmi di pulizia sistematica condotta da un'azienda esterna.

Gli autobus sono sottoposti, come da prassi aziendale, a pulizia quotidiana e radicale (pulizia continuativa approfondita). La sanificazione dei mezzi è un'attività distinta e ulteriore rispetto a quella di pulizia e in caso di necessità viene eseguita contestualmente ad essa, in modo da garantire nel continuo e nel limite del possibile l'abbattimento di tutte le cariche batteriche e virali, anche in presenza di eventuali materiali residui.

Poiché le vetture urbane sono ad alta frequentazione, il sistema di pulizia comprende anche la disinfezione di sedili, corrimano, barre di sostegno e altre parti utilizzate dagli utenti. Per le pulizie degli autobus vengono impiegati prodotti ecologici, specifici per la pulizia e l'igiene.

Ogni giorno il personale SASA svolge controlli a campione per accertarsi che la pulizia effettuata sui mezzi sia accurata e garantisca un elevato livello di igiene.

**Al fine di garantire il servizio vocale di informazione in prossimità delle fermate degli autobus e all'interno dei mezzi, fornendo le indicazioni necessarie all'utente per muoversi in città senza barriere, gli autobus sono dotati di:**

- » impianto acustico di indicazione delle fermate ai passeggeri a bordo autobus;
- » dispositivo vocale di indicazione della linea per gli utenti che si trovano alla fermata (servizio attivo dalle ore 07:00 alle ore 22:00).

Alla fine del 2020 il servizio vocale sarà funzionante sulla totalità degli autobus circolanti a Bolzano e Merano.

Per garantire l'informazione agli utenti, su circa il 40% dei nuovi autobus è installato un sistema multimediale composto da uno schermo TFT Master con PC integrato. Una parte del monitor TFT è predisposta per il caricamento di dati, informazioni e filmati, l'altra è dedicata all'indicazione della linea e della fermata successiva. Il sistema verrà installato su tutti i nuovi autobus che entreranno a far parte del parco mezzi.



## 2.6.1 Il trasporto di passeggeri su sedie a rotelle e carrozzine per bambini

Nell'ambito della propria competenza e in accordo con le istituzioni pubbliche (Provincia, Comune, ecc.) SASA persegue l'obiettivo di migliorare l'accessibilità di tutte le persone ai mezzi pubblici e di favorire la mobilità dei disabili attraverso il superamento delle barriere architettoniche.

La piena accessibilità a Bolzano e a Merano è garantita su tutti gli autobus grazie al pianale ribassato e che funge da rampa di accesso: le pedane sono ad azionamento manuale che, tramite la loro attivazione e disattivazione, semplificano la salita e la discesa alle persone a ridotta capacità motoria.

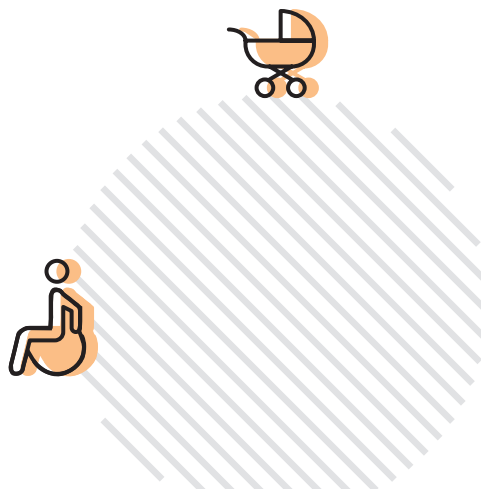
A bordo dei mezzi, sia la sedia a rotelle che la carrozzina devono essere posizionate nell'area predisposta per rimanere frenate durante la marcia.

Il trasporto di persone su sedia a rotelle e il trasporto di bambini in carrozzina è ammesso su mezzi di trasporto che espongono l'apposita indicazione e compatibilmente con lo spazio disponibile.

Se lo spazio per carrozzine a bordo dell'autobus è già occupato, per motivi di sicurezza l'autista non è autorizzato a far salire un altro passeggero con carrozzina.

### **Gli utenti devono tenere conto della portata massima di trasporto e delle seguenti indicazioni:**

- » due carrozzine per bambini oppure una carrozzina per persone a ridotta capacità motoria e una carrozzina per bambini;
- » due carrozzine per persone a ridotta capacità motoria non possono viaggiare insieme;
- » ogni carrozzina doppia viene considerata come due carrozzine singole;
- » l'accesso è consentito solo ed esclusivamente dalla porta centrale;
- » per motivi di sicurezza del passeggero il conducente di linea non è autorizzato ad accompagnarlo né a farlo scendere spingendo la sedia a rotelle;
- » i bambini in carrozzina devono essere trasportati solo sotto la vigilanza dell'utente;
- » la richiesta di fermata avviene premendo un pulsante;
- » la rampa non può sostenere più di 350 kg.





## 2.6.2 La security

### LA SICUREZZA DEL VIAGGIO

SASA è fortemente impegnata nel voler garantire la sicurezza a tutti i passeggeri trasportati e ha l'obiettivo di ridurre il numero di sinistri pianificando interventi di formazione e sensibilizzazione del personale di guida.

Gli autobus SASA sono coperti da una polizza assicurativa per la "responsabilità civile trasporti". In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatosi a bordo delle vetture, i passeggeri devono segnalare immediatamente al conducente il danno patito e comunque non oltre il termine di 10 giorni solari dal verificarsi dell'evento alla Direzione dell'Azienda con lettera o e-mail [sinistri@sasabz.it](mailto:sinistri@sasabz.it)

La denuncia deve contenere la data e la descrizione dettagliata del fatto, l'eventuale numero di matricola della vettura (o il numero esatto di targa), il nominativo e l'indirizzo degli eventuali testimoni 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.

Nel 2019 si sono verificati 449 sinistri sulle linee urbane ed extraurbane di Bolzano e Merano. Per ogni evento vengono adottate misure di prevenzione al fine di ridurre il numero totale di sinistri rispetto all'anno precedente.

Rispetto al numero di chilometri percorsi, l'andamento degli incidenti può essere considerato come fisiologico considerato il numero di autobus e di corse effettuate: nel 2019 si sono verificati 5,47 sinistri ogni 100.000 chilometri percorsi.



## **LA SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE**

SASA tutela la sicurezza dei dipendenti e degli utenti e la salvaguardia del patrimonio aziendale. Sono installati a bordo degli autobus circolanti nell'area di Bolzano e di Merano impianti di videosorveglianza per garantire maggior sicurezza sia agli utenti che ai conducenti.

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

La registrazione delle immagini avviene in modo criptato e le procedure per visionarle, sia in caso di borseggi, aggressioni o minacce subite da passeggeri sia di atti vandalici sui mezzi, prevedono che la visione avvenga successivamente alla denuncia da parte dei passeggeri o degli autisti che deve essere sporta nell'arco temporale di 24 ore.

Le telecamere sulle linee SASA garantiscono la sicurezza dei viaggiatori e riducono gli atti di vandalismo, consentendo inoltre la prevenzione e la repressione dei reati.

A partire dal 2020 il personale di controllo è dotato di *bodycam*: telecamere per la sicurezza agganciate sulla divisa con la funzione di deterrente per le aggressioni.



# L'INFORMAZIONE E L'ASCOLTO ALL'UTENTE



3



La comunicazione rivolta agli utenti, alle amministrazioni o agli enti da parte di SASA è il canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione dell'utente e contribuisce a costruire la percezione della qualità del servizio.

SASA fa sì che gli utenti dispongano di informazioni adeguate e comprensibili sui diritti di cui dispongono: tali informazioni sono fornite a bordo degli autobus e sul sito [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it).

Il sito [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it) è un canale di comunicazione diretta utente-azienda che ha come obiettivo principale la trasmissione di informazioni ai cittadini. Gli orari e i percorsi sono anche esposti al pubblico su tutte le fermate degli autobus e consultabili dal sito [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it) oppure dalla pagina web "Mobilità Alto Adige" [www.mobilitaaltoadige.info](http://www.mobilitaaltoadige.info)

L'applicazione mobile **SASABUS APP** è uno dei canali di comunicazione tra SASA e l'utenza. Una volta installata sul telefono mobile dei passeggeri, fornisce informazioni in tempo reale.

In Alto Adige i servizi di trasporto pubblico sono organizzati tramite la rete di trasporto integrato in base a frequenze e coincidenze. Sul sito della "Mobilità Alto Adige" si possono trovare informazioni su orari del trasporto pubblico in provincia e collegamenti ferroviari in Italia, Austria, Germania e Svizzera, incluse tutte le informazioni sui titoli di viaggio (biglietti e tariffe, punti vendita, modalità di acquisto). I libretti orari possono essere richiesti presso le biglietterie di Bolzano e Merano, la sede aziendale e le rivendite di titoli di viaggio.

Eventuali variazioni di orari o percorsi vengono comunicate agli utenti con immediatezza e tempestività, mediante avvisi esposti alle fermate e a bordo degli autobus, nonché, per i casi più rilevanti, pubblicati sui mezzi di informazione e stampa. 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, sugli autobus e, per i casi più rilevanti, anche a mezzo stampa, a condizione che l'ente responsabile della variazione ne dia notizia all'azienda almeno 48 ore prima.

**Ad ogni variazione di linea, di orario o di percorso, SASA provvede affinché gli utenti dispongano delle relative informazioni, che vengono divulgate attraverso vari canali:**



sul sito internet aziendale [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it), in tempo reale, direttamente sulla Home Page e sul sito Mobilità Alto Adige [www.mobilitaaltoadige.info](http://www.mobilitaaltoadige.info)



mediante **avvisi cartacei** esposti in fermata



attraverso l'applicazione mobile **SASABUS APP**



attraverso i **mass media locali** di lingua italiana e tedesca





SASA si impegna a divulgare le informazioni agli utenti con la massima tempestività. In caso di sciopero, SASA fornisce tempestiva comunicazione ai cittadini attraverso gli organi di informazione locale, con un anticipo minimo di 5 giorni.

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

La pubblicazione sugli scioperi avviene attraverso i mass media, i quotidiani locali, il sito internet aziendale, il sito "Mobilità Alto Adige" [www.mobilitaaltoadige.info](http://www.mobilitaaltoadige.info), l'app "**AltoAdige2Go**" e la **nostra app**. Sono inoltre attivi due servizi della Provincia Autonoma di Bolzano:

- » **1. call center: 840 000 471.** Il servizio dà informazioni su orari (trasporto pubblico in Alto Adige; collegamenti ferroviari in Italia, Austria, Germania e Svizzera; variazioni di orari e percorsi) e informazioni su tariffe (biglietti e tariffe, punti vendita, modalità di acquisto). La chiamata costa un'unità per risposta. I costi dell'unità dipendono dal gestore telefonico. Il servizio informazioni può essere raggiunto dall'estero con il numero +39 0471 551155 con i costi di una normale chiamata internazionale. Il *call center* è attivo da lunedì a sabato, dalle 6:00 alle 20:00 e la domenica e giorni festivi dalle 7:30 alle 20:00;
- » **2. call center: 840 000 426.** Il servizio è a disposizione per servizi per l'AltoAdige Pass e altri abbonamenti (per esempio attivazione, blocco, richiesta duplicato), reclami e segnalazioni sui servizi di trasporto pubblico locale in Alto Adige. La chiamata costa un'unità per risposta. I costi dell'unità dipendono dal gestore telefonico. Il servizio informazioni può essere raggiunto dall'estero con il numero +39 0471 551155 con i costi di una normale chiamata internazionale. Il *call center* è attivo da lunedì a venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.

## 3.1 I reclami, le segnalazioni e i suggerimenti

URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) è il punto di contatto e di raccolta di tutte le forme di comunicazione esterna relative a reclami, segnalazioni o suggerimenti.

"Info Mobilità" è il servizio di *call center* istituito e regolamentato dalla Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige. Il servizio costituito a beneficio di tutti i cittadini che usufruiscono del sistema di trasporto integrato provinciale, funge anche da centro di raccolta dei reclami da parte degli utenti. Il processo è esternalizzato e viene controllato direttamente dall'ente provinciale.

**Gli utenti sono invitati a segnalare eventuali disservizi quando i fattori di qualità garantiti non vengono rispettati o a proporre miglioramenti al servizio, con le seguenti modalità:**

- » compilando il modulo online sul sito [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it)
- » mediante il servizio di *call center* della Provincia Autonoma di Bolzano: tel. 840 000 426. Questo servizio è attivo da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

Per essere presi in carico i reclami devono contenere alcune informazioni necessarie per l'analisi e la risoluzione del problema evidenziato: specifica città di riferimento (Bolzano o Merano), data, orario, nome della fermata, numero della linea, direzione dell'autobus, descrizione dell'evento accaduto ed eventuali informazioni (es. numero aziendale dell'autobus).

Lo standard dei tempi di risposta che SASA si impegna a rispettare è di 15 giorni lavorativi dalla data di protocollazione del reclamo stesso. Ai reclami anonimi non viene dato seguito.

Tutti i dati forniti vengono raccolti, gestiti ed elaborati in conformità alle norme sulla tutela e sul trattamento dei dati personali (legge sulla privacy). A tutte le segnalazioni, i reclami e i suggerimenti pervenuti a SASA nel 2019 da parte di utenti, cittadini o associazioni, SASA ha inviato risposta scritta mediamente in meno di 10 giorni di calendario.

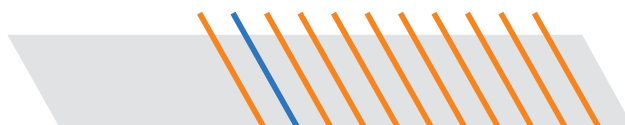
## 3.2 Gli oggetti smarriti

Gli oggetti rinvenuti dai passeggeri in vettura devono essere consegnati al conducente. Saranno quindi tenuti in custodia presso SASA per 5 giorni a disposizione dei legittimi proprietari e successivamente affidati all'ufficio oggetti smarriti del Comune di Bolzano o di Merano.

Trascorse almeno 24 ore, l'utente può richiedere a SASA se l'oggetto è stato rinvenuto (da lunedì a venerdì, tel. 0471 519 519 dalle ore 8:30 alle ore 13:00), fornendo indicazioni idonee a confermare la proprietà del bene rinvenuto.

Dal sito [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it) è possibile collegarsi al portale "Oggetti trovati online" [www.fundinfo.it](http://www.fundinfo.it) e verificare dove si trovi l'oggetto. Gli oggetti rinvenuti sulle linee urbane e suburbane di Bolzano possono essere ritirati presso la sede amministrativa di SASA, via Buoizzi n. 8, Bolzano (tel. 0471 519519, da lunedì a venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00).

Südtirol Pass e abbonamenti rinvenuti sulle linee di SASA a Bolzano, trascorse almeno 24 ore, possono essere ritirati presso l'Info Point in via Renon, 39100 Bolzano (da lunedì a sabato dalle ore 7:00 alle ore 19:20 e domenica dalle ore 8:00 alle ore 13:50). Oggetti, Südtirol Pass e abbonamenti rinvenuti sulle linee urbane ed extraurbane di Merano possono essere ritirati presso la biglietteria di SASA, via delle Corse 82 a Merano (tel. 0473 206565, da lunedì a venerdì dalle ore 8:00 alle ore 12:45 e dalle ore 14:15 alle ore 17:00, il sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:00).



## 3.3 Contatti utili per gli utenti

Per questioni inerenti oggetti smarriti e denuncia di sinistri, gli utenti possono rivolgersi:

- » di persona, concordando un appuntamento, presso la **sede amministrativa** - via Buoizzi, n. 8, 39100 Bolzano (fermata/e "Fiera" linee 10A o 10B, situate a una distanza inferiore ai 200 metri dalla sede); con carrozzina/sedia a rotelle dal parcheggio sottostante e con l'ascensore;
- » telefonicamente al numero: **0471 519519**;
- » via posta elettronica all'indirizzo: **sasabz@sasabz.it** oppure **sinistri@sasabz.it**.

Per il pagamento di sanzioni gli utenti possono chiamare il numero 0471 519519.



**Sede legale e amministrativa, via Buoizzi n.8,  
39100 Bolzano BZ**

**Orario per il pubblico:**

lunedì, mercoledì e giovedì  
ore 8:30–13:00 e  
ore 15:00–17:00

martedì e venerdì  
ore 8:30–13:00

**Tel:** 0471 519 519

**Fax:** 0471 519 599

**sasabz@sasabz.it**

**info@pec.sasabz.it**



**Aree produzione e manutenzione  
a Bolzano, via Buoizzi n. 8/E  
a Merano, via Foro Boario n. 8**

**Biglietteria in via delle Corse n. 82  
(prossimamente al numero civico 151),  
39012 Merano BZ**

**Orario per il pubblico:**

da lunedì a venerdì  
ore 8:00–12:45  
ore 14:15–17:00.

Sabato ore 8:30–12:00

**Tel:** 0473 206565





**CALLCENTER**  
**840 000 471**

Servizio della Provincia Autonoma di Bolzano per il trasporto pubblico locale in Alto Adige.

**Informazioni su orari** (trasporto pubblico in Alto Adige; collegamenti ferroviari in Italia, Austria, Germania e Svizzera; variazioni di orari e percorsi)

**Informazioni su tariffe** (biglietti e tariffe, punti vendita, modalità di acquisto)

**infomobilvmz@provincia.bz.it**

**Orario:** da lunedì a sabato dalle 6:00–20:00, domenica e giorni festivi dalle 7:30–20:00

La chiamata costa un'unità per risposta. I costi dell'unità dipendono dal gestore telefonico.

Il servizio informazioni può essere raggiunto dall'estero con il numero +39 0471 551155 con i costi di una normale chiamata internazionale.

**CALLCENTER**  
**840 000 426**

Servizio della Provincia Autonoma di Bolzano per il trasporto pubblico locale in Alto Adige.

A disposizione per:

**Servizi per l'AltoAdige Pass e altri abbonamenti** (attivazione, blocco, richiesta duplicato)

**Reclami e segnalazioni sui servizi di trasporto pubblico** locale in Alto Adige

**infomobil@provincia.bz.it**

**Orario:** da lunedì a venerdì dalle 9:00–13:00 e dalle 14:00–18:00

La chiamata costa un'unità per risposta. I costi dell'unità dipendono dal gestore telefonico.

Il servizio informazioni può essere raggiunto dall'estero con il numero +39 0566 76204 con i costi di una normale chiamata internazionale.

**OGGETTI RINVENUTI/SMARRITI**

**Oggetti trovati online:**

È possibile effettuare una ricerca sul portale cercare oggetti smarriti, rinvenuti e consegnati presso gli uffici oggetti smarriti dell'Alto Adige. **www.fundinfo.it**

**Oggetti rinvenuti sulle linee urbane e suburbane di Bolzano**

Sede amministrativa di SASA, via Buozzi 8, Bolzano

**0471 519519** da lunedì a venerdì dalle ore 8:30–13:00

**Oggetti, Südtirol Pass ed abbonamenti rinvenuti sulle linee urbane ed extraurbane di Merano**

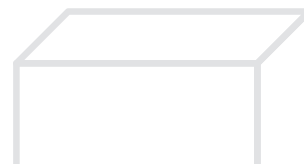
Biglietteria di SASA, via delle Corse 82 a Merano

**0473 211312** da lunedì a venerdì dalle ore 8:00–12:45 e dalle ore 14:15–17:00, il sabato dalle ore 8:30–12:00

**Südtirol Pass ed abbonamenti rinvenuti sulle linee di SASA a Bolzano**

l'Info Point in via Renon, a Bolzano

**840 000 471** da lunedì a sabato dalle ore 7:00–19:20 e domenica dalle ore 8:00–13:50



## 3.4 I documenti di viaggio

Sasa applica quanto definito e stabilito dalla Provincia Autonoma di Bolzano, che ha competenza primaria per quel che concerne la definizione delle tariffe e l'applicazione del sistema tariffario del trasporto pubblico locale.

L'attuale sistema tariffario in Alto Adige si basa su un principio fondamentale: maggiore sarà il numero di chilometri percorsi durante l'anno, minore sarà la tariffa al chilometro. Nel sistema di trasporto integrato esistono due tipologie di tariffe di viaggio:

- » su base chilometrica;
- » per titoli di viaggio a tempo, definita senza tener conto dei chilometri percorsi.

**Per utilizzare il servizio SASA gli utenti devono munirsi di regolare documento di viaggio:** biglietto singolo o abbonamento. I biglietti di corsa singola si acquistano direttamente a bordo dei mezzi, dove sono installate le macchinette apposite. Dopo l'acquisto, il biglietto va timbrato. Si rimanda al link del sito della Mobilità Alto Adige per approfondimenti relativi ai titoli di viaggio e informazioni su dove poterli acquistare: [www.mobilitaaltoadige.info](http://www.mobilitaaltoadige.info).

**Il sistema di trasporto integrato Alto Adige prevede altri documenti di viaggio per:**

### chi non viaggia spesso con i mezzi di trasporto pubblico

- » Biglietto ordinario extraurbano (bus e treno)
- » Biglietto ordinario per viaggi di zona tariffaria
- » Carta valore (10, 25 o 50 euro)

### chi viaggia regolarmente con i mezzi di trasporto pubblico

- » AltoAdige Pass
- » EuregioFamilyPass

### scolari e studenti

- » AltoAdige Pass abo+

### anziani

- » AltoAdige Pass 65+

### persone con disabilità (pari o superiore al 74% d'invalidità)

- » AltoAdige Pass free





# LE NORME DI VIAGGIO

I Diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato  
con autobus SASA



4

**Chi sceglie gli autobus di SASA ha diritto di:**

viaggiare in sicurezza; viaggiare senza alcuna discriminazione diretta o indiretta in base alla cittadinanza; accedere in modo semplice e tempestivo a tutte le informazioni relative al servizio; viaggiare in un ambiente pulito e confortevole; usufruire di un servizio puntuale e regolare; poter facilmente riconoscere il personale addetto; ottenere in tempi brevi una risposta a segnalazioni e reclami presentati. Le persone con disabilità o mobilità ridotta hanno pieno diritto di usufruire del mezzo pubblico. SASA stabilisce procedure di formazione sulla disabilità, comprensive di istruzioni, e assicura che il personale, conducenti compresi, a diretto contatto con i viaggiatori o con questioni ad essi inerenti, riceva una formazione adeguata.

**SASA non si assume alcuna responsabilità** nei confronti degli utenti per eventuali ritardi, mancata effettuazione totale o parziale dei servizi di trasporto pubblico locale, dovuti: a causa di forza maggiore e/o a situazioni viabilistiche stradali (traffico, incidenti, cantieri stradali, ecc.); a motivi di ordine o di sicurezza pubblica né tantomeno all'interruzione o alla sospensione del servizio di TPL per cause indipendenti dalla sua volontà o al di fuori del suo dominio, quali per esempio scioperi di qualsiasi genere, preventivamente annunciati o meno, disordini, calamità naturali, provvedimenti delle competenti Autorità, ecc. Qualora vi sia interruzione del servizio per guasto del mezzo, SASA si impegna a effettuare una corsa sostitutiva (immettendo in linea un nuovo mezzo entro 60 minuti nel punto in cui è stata interrotta la corsa) per le linee e le tratte sulle quali è previsto un cadenzamento ≥60 minuti. Per le linee e le tratte sulle quali è previsto un cadenzamento ≥30 minuti SASA si impegna a effettuare una corsa sostitutiva

(immettendo in linea un nuovo mezzo entro 30 minuti nel punto in cui è stata interrotta la corsa) solo nel caso in cui non tutti i passeggeri possono essere trasportati con una corsa successiva entro 30 minuti.

**SASA fornisce** ai passeggeri informazioni adeguate sul viaggio in autobus; ove possibile, tali informazioni sono fornite su richiesta in formati accessibili.

**SASA provvede** affinché i passeggeri dispongano di informazioni appropriate e comprensibili sui diritti ad essi conferiti dal presente regolamento. Tali informazioni sono fornite a bordo degli autobus e, se del caso, su Internet. Su richiesta le informazioni sono fornite, ove possibile, in formato accessibile. [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it)

Per eventuali **reclami e suggerimenti** sul servizio, l'utente non può rivolgersi direttamente al personale. Si rimanda al capitolo 3.1 (I reclami, le segnalazioni e i suggerimenti).

SASA intende garantire il rispetto delle regole e il pagamento del titolo di viaggio.

A norma dell'Art. 50 della Legge Provinciale del 23 novembre 2015, n. 15 "Mobilità pubblica", gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale devono munirsi di valido titolo di viaggio, che deve essere obliterato, conservato per la durata dell'intero percorso e sino alla fermata di discesa ed esibito a richiesta del personale di vigilanza.

Si rimanda al seguente link della Provincia Autonoma di Bolzano: [lexbrowser.provincia.bz.it](http://lexbrowser.provincia.bz.it)  
Percorso: Normativa provinciale > Trasporti > Provvedimenti per il trasporto di persone su strada > Legge provinciale 23 novembre 2015, n.15



## Sull'autobus è vietato

- » Fumare
- » Parlare al conducente durante la guida
- » Creare situazioni che possano provocare danno o disturbo agli altri passeggeri (azionare apparecchi radiofonici, schiamazzare, trasportare materiali nocivi)
- » Ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo
- » Occupare più di un posto a sedere
- » Occupare i posti riservati alle persone anziane/disabili se presenti sul mezzo
- » Insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture
- » Salire in vettura in stato di ebbrezza o in condizioni fisiche tali da arrecare danno a sé o agli altri
- » Fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte
- » Gettare oggetti dal finestrino
- » Esercitare attività pubblicitarie o commerciali, anche se a scopo benefico, senza autorizzazione dell'Azienda
- » Effettuare accattonaggio
- » Salire a bordo con bottiglie di alcolici aperte / bere alcolici a bordo dell'autobus

## Condizioni di utilizzo dei servizi di trasporto pubblico di persone in Alto Adige: norme di viaggio per i passeggeri

Gli utenti dei servizi di trasporto pubblico locale devono munirsi di valido titolo di viaggio, che deve essere obliterato **immediatamente** saliti a bordo dell'autobus e comunque prima di sedersi o prima di raggiungere la fermata successiva. Il documento di viaggio va conservato **integro e riconoscibile** fino a termine corsa ed esibito a richiesta del personale di vigilanza. Anche i biglietti acquistati a bordo devono essere **obliterati**.

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

Alle persone con ridotta capacità motoria è consentito l'accesso dalla porta di uscita.

Il **trasporto biciclette** (sono inclusi anche i monocicli) viene ammesso per motivi di sicurezza solo sugli autobus dotati di bagagliaia separata dai passeggeri ed è quindi severamente vietato a bordo degli autobus urbani e a pianale ribassato.

Per il **trasporto di animali** l'utente deve adottare tutte le cautele e portare con sé attrezzature necessarie per non arrecare danno o disturbo ai viaggiatori. Sotto la responsabilità dell'utente e compatibilmente con lo spazio disponibile, gli animali possono essere ammessi al trasporto. Per i cani guida per ciechi e gli animali di piccola dimensione che possono essere tenuti in braccio o trasportati in una borsa di dimensioni 70 x 30 x 50 cm il trasporto è gratuito. I cani devono essere tenuti al guinzaglio e non possono occupare i posti a sedere. Ad eccezione di quelli di piccola taglia, i cani devono essere trasportati solo con museruola. I cani guida per ciechi pos-

sono essere trasportati senza museruola, salvo che l'uso della museruola venga richiesto esplicitamente da un passeggero o dal conducente.

**il trasporto di persone su sedia a rotelle e di bambini in carrozzina** è ammesso su mezzi di trasporto che espongono l'apposita indicazione e compatibilmente con lo spazio disponibile. La salita e la discesa della carrozzina o della sedia a rotelle sono ammesse solo dalla/e porta/e centrale/i. A bordo del mezzo sia la sedia a rotelle che la carrozzina devono essere posizionate esclusivamente 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. I bambini in carrozzina possono essere trasportati solo sotto la vigilanza dell'utente. Il trasporto è gratuito.

L'utente 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 la sorveglianza dell'utente, il quale deve adottare tutti gli accorgimenti necessari, tenuto conto della tipologia della corsa e dell'affluenza dei viaggiatori. In ogni caso è vietato occupare i sedili o intralciare le porte di accesso con le cose da trasportare. Sono comunque esclusi dal trasporto bagagli contenenti merci maleodoranti, pericolose, nocive o infiammabili.

In caso di **infortuni, cadute, incidenti** o altro verificatisi a bordo delle vetture, i passeggeri devono segnalare **immediatamente** al conducente il danno patito e successivamente, e comunque non oltre il termine di 10 giorni solari dal verificarsi dell'evento, alla Direzione dell'Azienda con lettera o e-mail.

In caso di **guasti** o di **malfunzionamenti** degli apparecchi di bordo (emettitrice, oblitteratrice), il passeggero deve rivolgersi al conducente.

Gli utenti **sono responsabili** dei danni cagionati ai mezzi, a terzi e alle cose.

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 viaggiatori; esercitano a bordo dei mezzi il mestiere di venditore, cantante, suonatore o simile. Nei casi in cui le 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.

Le **fermate** vanno segnalate per tempo, a terra con un cenno della mano e a bordo tramite l'apposito pulsante; l'utente dovrà prepararsi e avviarsi alle porte, non ingombrare il passaggio e non ostacolare la salita/discesa di altri passeggeri. Per la **salita** e la **discesa** dall'autobus i passeggeri devono utilizzare le porte previste, quando il veicolo è perfettamente fermo, senza fretta ma senza indugio. Durante la marcia i passeggeri devono **sorreggersi** agli appositi sostegni e mancorrenti; l'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alla suddetta prescrizione.

I **posti a sedere** sono destinati con priorità alle persone con disabilità, alle donne in gravidanza, agli anziani e ai passeggeri con bambini.

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.

sono essere trasportati senza museruola, salvo che l'uso della museruola venga richiesto esplicitamente da un passeggero o dal conducente.



# LA QUALITÀ DEL SERVIZIO: CONTROLLO E MONITORAGGIO

Per monitorare la qualità dei servizi erogati, SASA focalizza l'attenzione sulle esigenze e aspettative degli utenti.



5

La qualità del servizio erogata e percepita dagli utenti del servizio di trasporto pubblico viene misurata secondo quanto stabilito dal Contratto di servizio stipulato con la Provincia Autonoma di Bolzano, con l'obiettivo costante di migliorare i livelli di qualità del servizio stesso e di soddisfare le esigenze e i bisogni espressi dagli utenti, con particolare riferimento ai seguenti fattori prestazionali e di qualità (capitolo 5.3):

- » regolarità del servizio;
- » pulizia e decoro dei mezzi, dei punti vendita e alle fermate;
- » informazioni alla clientela;
- » accessibilità al servizio e comfort di viaggio;
- » aspetti relazionali del personale a contatto con il pubblico;
- » parco mezzi e sostenibilità ambientale.

## 5.1 La soddisfazione degli utenti

SASA rileva annualmente il grado di soddisfazione dei propri utenti in conformità alle Linee Guida UNI 11098 e alla norma UNI EN 13816. Per l'edizione 2019 l'esecuzione delle rilevazioni delle indagini di *Customer Satisfaction* e di Cliente misterioso sono state affidate ad un istituto di ricerca.

Obiettivo dell'indagine di *Customer Satisfaction* è quello di misurare l'efficienza dei servizi offerti da SASA ai propri utenti, raccogliendone i *feedback* (ad esempio osservazioni, suggerimenti) per migliorare il proprio servizio.

I risultati del 2019 confermano SASA come un'azienda seria e affidabile il cui punto di forza è la copertura del servizio, inteso come numero di corse, orari degli autobus, distanza delle fermate, accessibilità da parte di utenti con particolari esigenze e il grado di copertura della rete.

La soddisfazione complessiva per i servizi offerti da SASA è **7,80 su una scala da 1 a 10**.



**I RISULTATI DELL'INDAGINE 2019****CON I DATI DI DETTAGLIO DEI SERVIZI OFFERTI, SI PRESENTANO IN QUESTO MODO:**

<b>La soddisfazione: media dei singoli indicatori</b>	<b>2019</b>
Distanza delle fermate	<b>8,03</b>
Grado di copertura della rete nella Sua zona di interesse	<b>8,00</b>
Rispetto delle fermate	<b>7,96</b>
Sicurezza personale rispetto all'affidabilità dei mezzi	<b>7,93</b>
Sicurezza rispetto a incidenti stradali	<b>7,88</b>
Accessibilità del servizio da parte di utenti con particolari esigenze (disabilità motorie, visive, ecc.)	<b>7,87</b>
Cortesìa e disponibilità degli autisti	<b>7,69</b>
Orari degli autobus	<b>7,67</b>
Durata del viaggio	<b>7,67</b>
Numero di corse disponibili	<b>7,63</b>
Gli annunci acustici che annunciano la fermata se sono chiari, comprensibili	<b>7,62</b>
Condotta di guida degli autisti	<b>7,52</b>
Cortesìa e disponibilità del personale di controllo di SASA	<b>7,52</b>
Chiarezza delle informazioni diffuse da SASA	<b>7,46</b>
Comfort del viaggio	<b>7,46</b>
Sicurezza personale rispetto a furti, borseggi, molestie (sia a bordo che alle fermate)	<b>7,46</b>
Tempestività delle informazioni diffuse da SASA	<b>7,37</b>
Pulizia esterna degli autobus	<b>7,35</b>
Molteplicità dei canali di diffusione delle informazioni	<b>7,22</b>
Puntualità degli autobus	<b>7,21</b>
Pulizia interna degli autobus	<b>7,18</b>
Comodità di acquisto a bordo autobus	<b>6,84</b>
Prontezza di risposta ai reclami	<b>6,71</b>
Affollamento degli autobus	<b>6,40</b>
Modalità di pagamento a bordo solo con moneta come unica modalità di acquisto	<b>6,31</b>



## 5.2 Il Cliente misterioso

Il Cliente misterioso è una metodologia di indagine che rileva la qualità del servizio offerto da SASA: i rilevatori vengono inviati a bordo degli autobus e alle fermate per valutare nei minimi aspetti il servizio.

L'obiettivo è quello di raccogliere informazioni e valutazioni su tutti gli elementi conformi e non, che compongono il servizio offerto.

Per l'indagine 2019 sono state effettuate 110 osservazioni sulle linee richieste da SASA in orari diversi in modo da valutare il servizio in momenti differenti della giornata e dalla performance complessiva pari al 91%, emerge un continuo miglioramento.

### PERCENTUALI DI CONFORMITÀ DEL SERVIZIO ANNO 2019

Indicatore	Totale	Servizio urbano	Servizio extraurbano
Informazioni alla fermata	100,0	100,0	100,0
Informazioni a bordo	94,8	95,6	92,6
Pulizia	87,7	86,0	92,3
Accoglienza	86,9	85,7	90,4
Puntualità	85,5	82,7	93,1
<b>TOTALE</b>	<b>91,0</b>	<b>90,0</b>	<b>93,7</b>







## 5.3 Indicatori di qualità

Standard di qualità che costituiscono il livello minimo di prestazione che SASA è tenuta a garantire e che vengono sistematicamente monitorati.

### 1. REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	standard
Affidabilità	Erogazione di una % minima di corse programmate per linea	97,0%
Puntualità	Percentuale degli arrivi puntuali sul totale delle corse effettuate, monitorati in corrispondenza del capolinea di arrivo e delle fermate di coincidenza (Per puntualità si intende uno scostamento rispetto all'orario pianificato inferiore a 5 minuti)	95,0%
Puntualità-ritardi gravi	Percentuale degli arrivi puntuali sul totale delle corse effettuate, monitorati in corrispondenza del capolinea di arrivo e delle fermate di coincidenza (Per puntualità si intende uno scostamento rispetto all'orario pianificato inferiore a 15 minuti)	98,5%

### 2. PULIZIA E DECORO DEI MEZZI, DEI PUNTI VENDITA E ALLE FERMATE

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	standard
Decoro 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	Rilevazione puntuale
Pulizia dei mezzi	Condizioni di pulizia all'interno e all'esterno dei mezzi	Rilevazione puntuale
Pulizia e decoro dei punti vendita	Rispetto delle condizioni di pulizie e decoro nei punti vendita	Rilevazione puntuale

### 3. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA: INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE, A TERRA E DIGITALI

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	standard
Informazioni statiche alle fermate	Esposizione orario di passaggio delle linee interessate alle fermate attrezzate con palina di tipo segnaletico	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 ed alle intemperie
Modifiche al servizio programmate: esposizione informazioni a terra	Esposizione informazioni aggiornate riguardanti cambiamenti programmati delle corse che interessano tale fermata o autostazione	Con almeno 14 giorni di anticipo rispetto all'entrata in vigore della variazione
Modifiche al servizio non programmate: esposizione informazioni a terra	Esposizione di un avviso comprensibile riguardante le modifiche di servizio non programmate delle corse che interessano tale fermata o autostazione	Entro 24 ore dall'evento
Modifiche al servizio non programmate: rimozione informazioni a terra	Rimozione delle informazioni di servizio riguardanti le corse che interessano tale fermata o autostazione	Entro 24 ore dalla scadenza della validità

#### Informazioni digitali

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	standard
Informazioni sul sito web aziendale	Aggiornamento delle informazioni sul sito web aziendale	Le informazioni pubblicate sono aggiornate entro un giorno lavorativo dalla ricezione delle informazioni o richieste di modifica da parte dell'Ente affidante

#### Informazioni a bordo dei mezzi

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	standard
Display esterni frontali e laterali	I display esterni indicano l'informazione corretta di destinazione del mezzo	I display esterni sono accesi e trasmettono l'informazione corretta
Sistema di annuncio audio informazioni servizio programmato	Diffusione audio ai viaggiatori dell'annuncio di fermata successiva	Il sistema di annuncio vocale è acceso con diffusione audio dell'informazione corretta



Sistema di annuncio audio informazioni su modifiche al servizio programmate e non programmate	Diffusione audio ai viaggiatori di modifiche al servizio programmato	Il sistema di annuncio vocale è acceso con diffusione audio dell'informazione corretta
Display interno: informazione a bordo dei mezzi (quando presente sui mezzi)	Diffusione visiva interna della fermata successiva	I display interni sono accesi e trasmettono l'informazione corretta
Monitor interni: informazioni a bordo dei mezzi (dove presente sui mezzi)	Diffusione visiva interna della destinazione, delle fermate successive e, se disponibile, delle coincidenze con altri servizi di linea, con rispettivi orari corredati dalle informazioni in tempo reale	I monitor interni sono accesi e trasmettono l'informazione corretta
Monitor interni: informazioni su modifiche al servizio programmate e non programmate (dove presente sui mezzi)	Diffusione video ai viaggiatori delle modifiche al servizio programmato, se disponibili aggiornate in tempo reale	I monitor interni sono accesi e trasmettono l'informazione corretta

#### 4. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO (AUTOBUS E PUNTI VENDITA) E COMFORT DI VIAGGIO

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	standard
Orari d'apertura punti vendita	I punti vendita sono aperti al pubblico con operatività minima dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00-12:15 e dalle ore 14:30-17:00 e sabato dalle ore 8:30-12:00	Rispetto degli orari
Riscaldamento dei mezzi	Presenza e corretto funzionamento degli impianti (p.es. riscaldamento in inverno)	Non ci sono condizioni di prolungato disagio termico durante la stessa corsa
Climatizzazione dei mezzi	Presenza e corretto funzionamento degli impianti (p.es. raffreddamento in estate)	Non ci sono condizioni di prolungato disagio
Supporti per persone con mobilità ridotta	I supporti per garantire l'accesso ed il trasporto di persone con mobilità ridotta sono mantenuti in modo da consentirne il pieno utilizzo	Tutti i supporti per persone con mobilità ridotta sono funzionanti e fruibili



## 5. ASPETTI RELAZIONALI PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO

Il personale a contatto con il pubblico è p.es gli autisti, i controllori, operatori del call center aziendali e dei punti vendita.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	standard
Autisti	Gli autisti mantengono, ove possibile, una guida regolare e fluida	Rilevazione puntuale
Personale a contatto con il pubblico	Orientamento al cliente, cortesia, disponibilità, bilinguismo	Rilevazione puntuale
Riconoscibilità del personale a contatto con il pubblico	Il personale a contatto con il cliente indossa la divisa aziendale e l'apposito distintivo di riconoscimento	Rilevazione puntuale
Gestione reclami e segnalazioni	A reclami e segnalazioni viene data risposta entro 15 giorni lavorativi dalla data di assegnazione e secondo le indicazioni operative dell'Ente affidante	Rispetto del termine

## 5.4 Come reperire la Carta della qualità dei servizi

### Carta della qualità dei servizi, prima emissione: giugno 2020



La redazione della Carta della qualità dei servizi avviene con la consultazione e la condivisione del documento con la Provincia Autonoma di Bolzano.

L'aggiornamento annuale della Carta avviene con le stesse modalità della redazione.

#### La Carta della qualità dei servizi è disponibile:



**online** sul sito [www.sasabz.it](http://www.sasabz.it)  
da cui è possibile scaricarla;



in distribuzione gratuita presso la **biglietteria SASA**:  
biglietteria via delle Corse n. 82,  
(prossimamente al numero civico 151),  
39012 Merano BZ.



presso **la sede legale e amministrativa**  
di SASA, via Buozzi n. 8, Bolzano BZ;



