



Qualitätscharta

für die Dienstleistung im
öffentlichen Nahverkehr in Südtirol

Carta della qualità

*dei servizi del trasporto
pubblico locale in Alto Adige*

Inhaltsverzeichnis

Indice

03	1. Einleitung	1. Introduzione
08	2. Unternehmensprofil	2. Il profilo aziendale
10	3. Das Dienstleistungsangebot	3. L'offerta dei servizi
13	4. Qualitätsmerkmale und -standards	4. I fattori e gli standard di qualità
20	5. Verhaltenskodex	5. Il codice di comportamento del personale
21	6. Tarifsystem und Nutzungsbedingungen	6. Il sistema tariffario e le condizioni di utilizzo dei servizi
30	7. Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltmanagementsysteme	7. Sistemi di gestione qualità, sicurezza e ambiente
31	8. Rechte und Pflichten der Fahrgäste	8. I diritti e doveri dei passeggeri
34	9. Informationen	9. Le modalità di accesso alle informazioni garantite
36	10. Beschwerden und Schlichtungsverfahren	10. Le modalità per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative
38	11. Die Modalitäten für die teilweise oder gänzliche Erstattung des bezahlten Entgelts bei Nichteinhaltung der Qualitätsstandards der Dienste	11. Le modalità di rimborso totale o parziale della tariffa versata nei casi di inottemperanza degli standard qualitativi dei servizi
39	12. Die Modalitäten für die Bonuszahlung an bestimmte Kategorien von Fahrgästen, wobei eventuelle im Dienstleistungsauftrag vorgesehene Vertragsstrafen verwendet werden	12. Le modalità di corresponsione di bonus a specifiche categorie di utenti, utilizzando eventuali penalità previste nel Contratto di servizio
40	13. Die Beschreibung des Systems zur Überwachung der Angemessenheit und der Einhaltung der Quantitäts- und Qualitätsstandards des Dienstes	13. La descrizione del sistema di monitoraggio per la verifica dell'adeguatezza e del rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio
41	14. Die Instrumente und die Modalitäten zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit	14. Gli strumenti e le modalità di verifica del grado di soddisfazione degli utenti
44	15. Fahrgastschäden	15. Danni subiti dal passeggero
45	16. Fundsachen	16. Oggetti smarriti
46	17. Veröffentlichung	17. Pubblicazione



1 Einleitung

Introduzione

Das Land Südtirol hat mit Beschluss der Landesregierung Nr. 828 vom 27.10.2020, im Einvernehmen mit der Verbraucherzentrale Südtirol, die „Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol“ gemäß der EU-Verordnung 181/2011, dem Art. 2 Absatz 461 Gesetz vom 24. Dezember 2007, dem Landesgesetz vom 20. Mai 1992, geändert durch Art. 37 des Landesgesetzes Nr. 22 vom 20. Dezember 2012, dem Landesbeschluss Nr. 1407 vom 19. Dezember 2017 sowie dem D.M.P. vom 27. Januar 1994 genehmigt.

Am 5. November 2020 haben das Land Südtirol und die Verbraucherzentrale Südtirol die „Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol“ unterzeichnet.

Die „Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol“ drückt die Grundprinzipien der bürgernahen Garantie des öffentlichen städtischen und außerstädtischen Personenverkehrs aus – unabhängig davon, ob der Dienst von öffentlichen Stellen oder privaten Konzessionären betrieben wird – und ist integrierender und verbindlicher Bestandteil jedes Dienstleistungsvertrags oder jeder Konzession.

Das Land Südtirol fördert ein einheitliches Modell eines ökologisch nachhaltigen, effizienten und integrierten öffentlichen Verkehrs, das auf Qualitätskriterien basiert, die den Bürgern, die den Dienst nutzen, garantiert werden, und das offen ist für den aktiven Beitrag von stellvertretenden Verbraucherverbänden.

Das Land Südtirol hat sich verpflichtet, die vollständige Umsetzung der Grundsätze der „Qualitätscharta“ in allen Dienstleistungsverträgen mit öffentlichen und privaten Betreibern in Südtirol zu fördern.

La Provincia di Bolzano ha approvato con delibera n. 828 del 27.10.2020, d'intesa con il Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano, la “Carta dei diritti del passeggero nel trasporto pubblico locale in Alto Adige”, ai sensi del Regolamento UE 181/2011, dell’art. 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007 n. 244, della L.P. 20 maggio 1992, come modificata dall’art. 37 della L.P. 20 dicembre 2012, n. 22, della delibera Provinciale 19 dicembre 2017 n. 1407, nonché del D.P.C.M. 27 gennaio 1994.

Il 5 novembre 2020 la Provincia Autonoma di Bolzano e il Centro Tutela Consumatori Utenti dell’Alto Adige hanno firmato la “Carta dei diritti del passeggero nel trasporto pubblico in Alto Adige”.

La “Carta dei diritti del passeggero nel trasporto pubblico locale in Alto Adige” esprime i principi fondamentali di garanzia del cittadino utente del trasporto pubblico locale su gomma, urbano ed extraurbano, sia gestito da soggetti pubblici che da concessionari privati, ed è parte integrante e obbligatoria di ogni Contratto di servizio o concessione.

La Provincia di Bolzano promuove un modello unitario di trasporto pubblico ecosostenibile, efficiente, integrato, basato su criteri di qualità garantiti ai cittadini utenti e aperto al contributo attivo delle associazioni rappresentative dei consumatori.

La Provincia di Bolzano si impegna a favorire la piena realizzazione dei principi della “Carta della qualità” in tutti i contratti di servizio con gestori pubblici e privati del territorio dell’Alto Adige.

Rechtliche Verweise und Richtlinien zur Erstellung der Qualitätscharta

- Gesetz Nr. 244 vom 24.12.2007 Art. 2 Absatz 461
- Landesgesetz Nr. 15 vom 23.11.2015 „öffentliche Mobilität“
- Landesgesetz Nr. 15 vom 20.05.1992 „Initiativen des Landes im Bereich des Verbraucherschutzes“, in geltender Fassung
- Beschluss der Landesregierung Nr. 760 vom 5. Juli 2016 „Tarifsystem und Benützungsbedingungen der Dienste des öffentlichen Personenverkehrs in Südtirol“
- Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19.12.2017 „Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen“
- Dekret des Landeshauptmanns Nr. 33 vom 14.12.2016, „Durchführungsverordnung im Bereich öffentliche Mobilität“
- Beschluss der Verkehrsregulierungsbehörde Nr. 49 von 2015
- Beschluss der Verkehrsregulierungsbehörde Nr. 154 von 2019
- Beschluss der Landesregierung Nr. 828 vom 27.10.2020

Die Grundsätze der Charta

Der öffentliche Personennahverkehr wird in Übereinstimmung mit den im Dekret des Ministers für Transport vom 30.12.1998 festgelegten Grundsätzen erbracht.

Gleiche Rechte der Fahrgäste, im Sinne, dass allen Bürgern, die den Nahverkehrsdienst nutzen, gleiche Zugangs- und Behandlungsbedingungen garantiert werden, wobei Hindernisse für Menschen mit Behinderungen weiterhin auch durch Sonderdienste beseitigt werden.

Unparteilichkeit, die als ein Verhaltensprinzip derjenigen zu verstehen ist, die den Dienst sowohl im öffentlichen als auch im privaten Bereich verwalten, das sich am Nichtvorhandensein von Diskriminierung und Günstlingswirtschaft jeder Art und Weise orientiert, was sich auch auf die Verpflichtungen der Durchführung der öffentlichen Dienstleistung in

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

- Legge n. 244 del 24.12.2007, art. 2, comma 461;
- Legge Provinciale n. 15 del 23.11.2015 “Mobilità pubblica”;
- Legge Provinciale n. 15 del 20.05.1992 “Iniziativa della Provincia in materia di difesa dei consumatori e utenti” e successive modifiche;
- Delibera della Giunta Provinciale n. 760 del 5 luglio 2016 “Sistema tariffario e condizioni di utilizzo dei servizi di trasporto pubblico di persone in Alto Adige”
- Delibera della Giunta Provinciale n. 1407 del 19.12.2017 “Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali”;
- Decreto del Presidente della Provincia n. 33 del 14.12.2016, “Regolamento di esecuzione in materia di mobilità pubblica della Provincia di Bolzano”;
- Delibera dell’Autorità di regolazione dei trasporti n. 49 del 2015;
- Delibera dell’Autorità di regolazione dei trasporti n. 154 del 2019;
- Delibera della Giunta Provinciale n. 828 del 27.10.2020.

I principi della Carta della qualità dei servizi

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

Eguaglianza dei diritti degli utenti, nel senso che a tutti i cittadini che fruiscono del servizio di trasporto locale vengono garantite pari condizioni di accesso e di trattamento, ancora rimuovendo gli ostacoli per la disabilità, anche attraverso servizi dedicati.

Imparzialità, che deve essere intesa come un principio di condotta da parte dei soggetti che gestiscono il servizio, sia pubblici che privati, ispirato all’assenza di discriminazioni e di favoritismi di ogni genere e natura, tendenzialmen-

Bezug auf territoriale oder territorial benachteiligte Situationen bezieht.

Kontinuität der Dienstbereitstellung, die außer in Ausnahmefällen oder im Falle von höherer Gewalt, die gesetzlich oder durch den Dienstvertrag vorgesehen sind, nicht unterbrochen oder ausgesetzt werden darf und die in jedem Fall die Aktivierung von Notdiensten oder alternativen Liniendiensten vorsehen muss.

Das Recht, die auf dem Territorium verteilten Dienstleistungen zu wählen, verstanden als die Möglichkeit, nicht von obligatorischen Lösungen abhängig zu sein und Zugang zu integrierter und intermodaler Mobilität zu haben.

Beteiligung der Fahrgäste an der Bereitstellung des Dienstes und Recht auf Zugang zu Informationen durch die aktive Rolle der Verbraucherschutzverbände bei Hinweisen und Vorschlägen zur Verbesserung sowie durch das Recht des einzelnen Fahrgasts auf umfassende, genaue und pünktliche Informationen über die Fahrpläne der Dienste auf bestimmten Strecken, wobei digitale Technologien in großem Umfang auch durch die wünschenswerte Schaffung einer spezifischen Applikation (App) genutzt werden.

Effizienz und Wirksamkeit des Dienstes, zu verstehen als die ständige Suche nach einer maximalen Abdeckung der bedienten Orte auf dem Territorium, die Häufigkeit der Fahrten, die Einhaltung der Pünktlichkeit, das beste Kosten-/Qualitätsverhältnis, die vorrangige Beachtung der Sicherheitsvorrichtungen.

Klarheit und Transparenz, verstanden als Verpflichtung der Autonomen Provinz Bozen, die in ihre Zuständigkeit fallenden Aktionen und Managemententscheidungen bekannt zu machen, die auf die Entwicklung des öffentlichen Personennahverkehrs in Südtirol, zukünftige Investitionen und die Verbesserung der Leistung abzielen.

Ökologische Nachhaltigkeit des Personennahverkehrs auf dem Gebiet Südtirols gemäß den Prinzipien der UN-Agenda 2030 zur nach-

te referierbar auch zu den Pflichten des öffentlichen Dienstes in den territorialen oder territorial benachteiligten Situationen.

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

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

Partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio e diritto di accesso alle informazioni attraverso il ruolo attivo delle associazioni di tutela dei consumatori nelle indicazioni e nelle proposte di miglioramento della gestione, nonché attraverso il diritto dei singoli utenti ad avere un'informazione ampia, precisa e puntuale circa gli orari dei servizi nelle specifiche tratte, con un ampio uso delle tecnologie digitali e l'auspicabile realizzazione di un'applicazione ("app") dedicata.

Efficienza 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, la prioritaria attenzione per i dispositivi di sicurezza.

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

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

haltigen Entwicklung, die durch den Einsatz von Mobilitätstechnologien mit Elektro- und Wasserstoffantrieb, die überwiegende Verwendung umweltfreundlicher Antriebsformen und eine Planung, die die „Leerkilometer“ der Busse reduziert, verfolgt werden soll.

Qualität des Personals, insbesondere der Fahrer, verstanden als volle Eignung zur Gewährleistung der Sicherheit und zur Bewältigung von Notfall- und Gefahrensituationen, Freundlichkeit und Lebenswürdigkeit im Umgang mit den Fahrgästen, Achtung der Zweisprachigkeit und Grundkenntnisse der englischen Sprache, Bereitschaft, den Touristen kurze Informationen zu geben, auch durch regelmäßige berufliche Weiterbildung.

Einzigartiges und integriertes Verkehrsmodell in Südtirol, sowohl für die Verwaltung durch öffentliche und private Subjekte, das auf die öffentlich-private Zusammenarbeit auch mit kleinen und mittleren Unternehmen abzielt, in einer intermodalen Vision der verschiedenen Verkehrsarten und der digital angebotenen Dienstleistungen.

Mitarbeit der Verbraucherzentrale Südtirol bei der periodischen, auf jeden Fall aber mindestens einmal jährlich durchzuführenden Überprüfung des Zufriedenheitsgrads der Fahrgäste mit den angebotenen Dienstleistungen, auch durch Umfragen, Interviews, Berichte, nach wissenschaftlichen Methoden, die der Provinz und dem Verwaltungsorgan vorzulegen sind.

Beschwerderecht des einzelnen Fahrgasts bei Funktionsstörungen oder kritischen Fragen, mit der Verpflichtung des Betreibers, spätestens innerhalb 5 Arbeitstagen nach Einreichung der Beschwerde auf elektronischem Wege über eine ausdrücklich dafür vorgesehene Plattform oder Website zu antworten, sowie das Recht auf gerichtlichen Rechtsschutz in allen gesetzlich anerkannten Formen für tatsächlich erlittene Schäden, die durch schuldhaftes oder vorsätzliches Verhalten des Betreibers der Dienste entstanden sind, unbeschadet der Möglichkeit weiterer Bestimmungen über Formen der Schlichtung, Mediation

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

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

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

Diritto di reclamo da parte del singolo passeggero-utente dinanzi a disfunzioni o criticità, con obbligo di risposta da parte del soggetto gestore entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla proposizione del reclamo in via telematica, attraverso una piattaforma o sito espressamente dedicato, nonché diritto di tutela giurisdizionale, in tutte le forme riconosciute dall'ordinamento, per i danni effettivamente subiti per condotte colpose o dolose del soggetto gestore dei servizi, ferma restando la possibilità di ulteriori previsioni di forme di conciliazione, mediazione o arbitrato, da convenire liberamente tra le parti nei singoli contratti di servizio.

Bilinguismo, l'impresa di trasporto garantisce che il personale a contatto con i passeggeri nel servizio offerto sulle linee di interesse della Provincia Autonoma di Bolzano possiede le conoscenze della lingua italiana e della lingua tedesca, come previsto dal Contratto di servizio.

oder Schiedsgerichtsbarkeit, die zwischen den Parteien in individuellen Dienstleistungsverträgen frei vereinbart werden können.

Zweisprachigkeit: Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass das Personal, das mit den Fahrgästen auf den Strecken im Zuständigkeitsbereich der Provinz Bozen in Kontakt steht, wie im Dienstleistungsvertrag vorgesehen über Kenntnisse der italienischen und deutschen Sprache verfügt.

Rechtszugang: Den Fahrgästen ist ein vereinfachter Rechtszugang über eine Schlichtungsstelle unter Einbeziehung des Landes Südtirol, des Verkehrsunternehmens und der Verbraucherzentrale Südtirol gewährleistet.

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.

2 Das Unternehmensprofil

Il profilo aziendale

SASA betreibt die Buslinien in den Städten Bozen, Meran und Leifers. Jahr für Jahr bringt SASA rund 20 Millionen Fahrgäste sicher und zuverlässig an ihr Ziel.

SASA bietet heute über 370 Mitarbeiter*innen aus mehr als 20 verschiedenen Nationen einen sicheren und abwechslungsreichen Arbeitsplatz mit Zukunft. SASA trägt dazu bei, die Straßen vom Autoverkehr zu entlasten. Wir setzen auf moderne Antriebstechnologien und leisten mit unseren E-Bussen, Brennstoffzellen- und Hybridbussen einen wichtigen Beitrag für einen klimafreundlichen Stadtverkehr. Die rund 170 Busse unserer Flotte halten wir eigenverantwortlich instand. Als Praxispartner engagieren wir uns in verschiedenen Pilotprojekten für innovative Mobilitätsformen.

Als SASA GmbH 1948 gegründet, ist SASA heute eine AG und seit 2017 Inhouse-Gesellschaft der Autonomen Provinz Bozen, die gemeinsam mit den Gemeinden Bozen, Meran und Leifers die Aktien an der SASA AG hält. SASA hat den Verwaltungssitz in Bozen, Bruno-Buozzi-Str. 8.

SASA in Zahlen

100 % öffentliches Kapital
 17,79 % Autonome Provinz Bozen – Südtirol
 10,97 % Stadtgemeinde Leifers
 27,39 % Stadtgemeinde Meran
 43,85 % Stadtgemeinde Bozen

175 Busse
 davon
 5 E-Busse
 5 Brennstoffzellen-Busse

378 Mitarbeiter*innen
 32 Verwaltung
 3 Fahrkartenschalter und Infopoint
 297 Fahrdienst
 46 Instandhaltung

SASA gestisce le linee di autobus nelle città di Bolzano, Merano e Laives offrendo un servizio di trasporto pubblico a circa 20 milioni di passeggeri all'anno. SASA offre agli oltre 370 dipendenti provenienti da più di venti nazioni diverse un lavoro sicuro e vario.

SASA contribuisce ad alleggerire le strade dal traffico individuale affidandosi alle moderne tecnologie di propulsione e fornendo un importante contributo al trasporto urbano nel rispetto dell'ambiente. La sua flotta comprende bus elettrici, bus a celle a combustibile e autobus ibridi. Mantiene i circa 170 autobus della flotta sotto la propria responsabilità. È inoltre coinvolta in diversi progetti pilota per forme innovative di mobilità.

Fondata nel 1948 come SASA Srl, SASA è oggi una società per azioni e dal 2017 opera nel rispetto dei requisiti della normativa vigente in materia di in house providing. SASA ha sede legale a Bolzano, via Bruno Buozzi 8.

I numeri di SASA

100% capitale pubblico
 17,79% Provincia Autonoma di Bolzano
 10,97% Comune di Laives
 27,39% Comune di Merano
 43,85% Comune di Bolzano

175 autobus
 di cui:
 5 autobus elettrici
 5 autobus a cella a combustibile (idrogeno)

378 collaboratori
 32 amministrazione
 3 biglietteria e info point
 297 esercizio
 46 settore officine

Der Dienstleistungsvertrag mit der Autonomen Provinz Bozen – Südtirol

Am 30. Dezember 2019 unterzeichnete SASA mit der Autonomen Provinz Bozen – Südtirol den Dienstleistungsvertrag für den Zeitraum 1.1.2020–31.12.2029.

SASA ist das erste Südtiroler Nahverkehrsunternehmen mit einem Dienstleistungsvertrag. Die Bedingungen zur Ausführung des Personentransportes sind im Landesgesetz Nr. 15 vom 23. November 2015 „Öffentliche Mobilität“ definiert, welches den öffentlichen Personenverkehr des Landes regelt.

Um höchste Kundenzufriedenheit zu gewährleisten, definiert der Dienstvertrag klare Ziele hinsichtlich Effizienz, Produktivität, Servicequalität und -quantität, deren Einhaltung über entsprechende Leistungsindikatoren erhoben wird.

SASA ist verpflichtet, den Dienst unter Einhaltung der Fahrpläne (laut Art. 6) gemäß dem Jahresfahrplan zu erbringen und die im Bereich der Sicherheit von Beförderungsdiensten geltenden gesetzlichen Bestimmungen anzuwenden.

Il Contratto di servizio con la Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige

Il 30 dicembre 2019 SASA ha siglato con la Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige il Contratto di servizio 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. 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.

3 Das Dienstleistungsangebot

L'offerta dei servizi

Der vom Verkehrsunternehmen erbrachte Dienst ist laut dem im Dienstleistungsvertrag festgelegten jährlichen Betriebsplan auszuführen, der von Jahr zu Jahr gemäß dem Verfahren zur Fahrplanfestlegung aktualisiert wird.

Das Landesamt für Personenverkehr erarbeitet den Fahrplan der öffentlichen Nahverkehrslinien in Anwendung des mit Beschluss der Landesregierung Nr. 89 vom 30.1.2018 festgelegten Verfahrens.

Das Verfahren sieht die Beteiligung der Fahrgäste vor, die eingeladen sind, Kommentare und jeglichen nützlichen Vorschlag für die Erstellung des Fahrplans einzureichen.

Der Fahrplan für den öffentlichen Nahverkehr ist ein Jahr lang gültig, mit der Möglichkeit von Änderungen während des Jahres.

Il servizio erogato dall'impresa di trasporto deve essere svolto secondo il programma di esercizio annuale 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.

L'orario dei servizi di trasporto pubblico ha validità annuale, con possibilità di modifica anche durante l'anno.

Erbrachte Dienstleistungen 2020

- 7.561.634 km zurückgelegt
- 44 Linien
- 220.000 Menschen wohnen im Einzugsgebiet von SASA
- 840 km langes Streckennetz
- 10,5 Millionen Fahrgäste (Rückgang wegen Covid-19)
- 22 Gemeinden im Einzugsgebiet (21 seit Dezember 2020)
- 366 Tage im Dienst

Entsprechend den Vorgaben zur Regelung des Streikrechtes, wahrt SASA die Mindestanforderungen innerhalb der festgelegten Zeitintervalle: Für Busse, die laut Fahrplan in den Zeitfenstern von 06:00–09:00 Uhr und von 12:00–15:00 Uhr abfahren, wird die Ankunft an der Endstation garantiert.

Copertura del servizio 2020

- 7.561.634 km percorsi
- 44 linee
- 220.000 persone residenti nei comuni serviti
- 840 km lunghezza della rete
- 10,5 milioni ca. passeggeri trasportati (riduzione causa del Covid-19)
- 22 comuni serviti (21 da dicembre 2020)
- 366 giorni di servizio

In virtù di quanto previsto dalle norme di regolamentazione sul diritto di sciopero, 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.

Zugänglichkeit und Komfort

SASA ist darum bemüht, den Zugang zu den öffentlichen Verkehrsmitteln für alle Personen zu verbessern. Durch die Beseitigung architektonischer Barrieren wird der Dienst auch mobilitätseingeschränkten Menschen zugänglich gemacht. Die Busse in Bozen und Meran sind Niederflurfahrzeuge, deren tief liegender Boden über eine Rampe leicht zugänglich ist: Die Rampen ermöglichen den Ein- und Ausstieg für bewegungseingeschränkte Personen. Um Menschen mit eingeschränkter Mobilität bestmöglich zu unterstützen, finden sich in den Bussen:

- Sitzplätze in Gegenfahrtrichtung
- Rollstuhlplatz in unmittelbarer Nähe zur mittleren Einstiegstür
- gepolsterte Rückenlehne und zwei Klappsitze zur Nutzung bei Abwesenheit des Rollstuhls

SASA betreibt aktiven Umweltschutz und setzt sich dafür ein, bei der Erbringung der Dienstleistungen und Betriebsabläufe die Auswirkungen auf die Umwelt gering zu halten. SASA verfolgt ehrgeizige Mobilitätsziele und plant, innerhalb 2030 einen großen Teil der Flotte auf nachhaltige Antriebstechnologien umzustellen sowie die dazugehörige Infrastruktur zu errichten.

Derzeit hat SASA 10 emissionsfreie Busse im Linienbetrieb. Mit den EU-Projekten JIVE und MEHRLIN wird diese Zahl in den kommenden Jahren wachsen. Dank EU-Fördergeldern werden innerhalb 2021 12 neue Brennstoffzellenbusse mit der notwendigen Betankungsanlage und 8 Elektrobusse in Betrieb gehen.

SASA ist auch Projektpartner im Projekt LIFE, das den Ausbau von Wasserstofftankstellen und Ladestationen für Elektrobusse in Südtirol vorsieht.

SASA verpflichtet sich, die Fahrzeuge durch regelmäßige Reinigung und eine tägliche Grundreinigung, die von einem externen Dienstleister durchgeführt wird, in sauberem und hygienischem Zustand zu halten. Im Rahmen des Covid-19-Notstandes wurden 2020 die Reinigungs- und Desinfektionsmaßnahmen für die Busse intensiviert und

Accessibilità e comfort a bordo

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

- postazione sistemata contromarcia;
- zona di stazionamento della sedia a rotelle realizzata in prossimità della porta centrale (seconda porta) del veicolo, con accesso dalla medesima porta;
- zona dotata dello schienale di appoggio imbottito e di due sedili pieghevoli utilizzabili in assenza della carrozzina per disabili.

SASA fa dei temi ambientali uno dei pilastri dell'azienda e si impegna in prima linea affinché, nello svolgimento del proprio servizio e delle attività di tutti i giorni, l'impatto ambientale possa essere ridotto al minimo. SASA attua strategie mirate al raggiungimento di obiettivi di mobilità sostenibile fino alla totale conversione del parco mezzi entro il 2030 e la realizzazione delle relative infrastrutture.

Attualmente SASA ha in servizio 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 e 8 autobus elettrici entro la fine del 2021.

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.

SASA si impegna a mantenere i mezzi in condizioni igieniche adeguate adottando programmi di pulizia sistematica condotti da un'azienda esterna. Gli autobus sono sottoposti a pulizia quotidiana e radicale (pulizia continuativa approfondita).

die Fahrzeuge täglich auch keimfrei gemacht, außerdem wurden Sitze, Handläufe und Haltestangen regelmäßig desinfiziert.

Für die Reinigung der Busse werden umweltverträgliche Produkte verwendet.

Täglich führen die SASA-Mitarbeiter*innen Stichproben durch um sicherzustellen, dass die Reinigung der Fahrzeuge gründlich ist und ein hohes Maß an Komfort und Hygiene für die Fahrgäste gewährleistet wird.

SASA wahrt die Sicherheit von Mitarbeiter*innen und Fahrgästen und schützt das Betriebsvermögen. In den Stadtbussen in Bozen und Meran sind Videoüberwachungsanlagen installiert. Die Bilder der Überwachungskameras werden für maximal 72 Stunden gespeichert. Gehen in diesem Zeitraum weder Meldungen noch Strafanzeigen ein, werden die Bilder automatisch vernichtet. Die Aufzeichnung erfolgt verschlüsselt. Eine Einsichtnahme erfolgt ausschließlich nach einer Anzeige, die innerhalb von 24 Stunden vonseiten der Fahrgäste oder des Fahrpersonals erstattet werden muss. Seit 2020 sind die Fahrkarten-Kontrolleure außerdem mit einer Bodycam ausgestattet.

A causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, SASA ha avviato un'intensificazione delle attività di pulizia e sanificazione degli autobus.

La sanificazione dei mezzi garantisce nel continuo e nel limite del possibile l'abbattimento di tutte le cariche batteriche, anche in presenza di eventuali materiali residui.

Il sistema di pulizia comprende anche la disinfezione di sedili, corrimano, barre di sostegno e altre parti utilizzate dagli utenti. Per le pulizie degli autobus vengono impiegati prodotti ecologici.

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.

SASA tutela la sicurezza dei dipendenti e degli utenti e la salvaguardia del patrimonio aziendale. A bordo degli autobus urbani di Bolzano e Merano sono installati impianti di videosorveglianza. Le immagini riprese vengono registrate e conservate per non più di 72 ore; se in questo arco temporale non pervengono segnalazioni o denunce di reati, le immagini registrate vengono automaticamente distrutte.

La registrazione avviene in modo criptato e le procedure per visionarle prevedono una denuncia da parte dei passeggeri o degli autisti che deve essere sporta nell'arco temporale di 24 ore. Dal 2020 il personale di controllo è inoltre dotato di bodycam.

4 Qualitätsfaktoren und -standards *I fattori e gli standard di qualità*

Regelmäßigkeit des Dienstes

Qualitätsfaktor: Zuverlässigkeit

Indikator: Erbringung eines Mindestprozentsatzes der programmierten Fahrten pro Linie

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: 97 Prozent

Performance 2020 SASA: Standard erfüllt
Hinweis: Mängel, die nicht dem Auftragnehmer anzulasten sind, werden bei der Qualitätsberechnung nicht berücksichtigt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Sauberkeit und Erscheinungsbild der Fahrzeuge, der Verkaufsstellen und der Haltestellen

Qualitätsfaktor: Erscheinungsbild und Sauberkeit der Fahrzeuge

Indikator: Einhaltung der Anforderungen an das Erscheinungsbild im Innen- und Außenbereich der Fahrzeuge (Schriften, Graffiti, Beschädigungen usw.); Funktionstüchtigkeit der Haltewunschtafeln, der Haltestangen und -vorrichtungen; Reinigungszustand des Innen- und Außenbereichs der Fahrzeuge

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: zeitnahe Überprüfung durch den Auftraggeber

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 13 Prozent der Busse in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Qualitätsfaktor: Sauberkeit und Erscheinungsbild der Verkaufsstellen

Indikator: Reinigungszustand des Innen- und Außenbereichs der Verkaufsstellen

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: zeit-

Regelartigkeit des Dienstes

Faktor di qualità: Affidabilità

Indicatore di qualità: Erogazione di una percentuale minima di corse programmate per linea

Standard previsto dal Contratto di servizio: 97,0%

Performance 2020 SASA: Standard rispettato
Nota: i disservizi non imputabili all'impresa affidataria sono esclusi dal calcolo della qualità

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Pulizia e decoro dei mezzi e dei punti vendita

Fattore di qualità: Decoro e pulizia dei mezzi
Condizioni di pulizia all'interno e all'esterno dei mezzi

Indicatore di qualità: 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

Standard previsto dal Contratto di servizio: Verifica puntuale da parte dell'Ente affidante

Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato il 13% degli autobus di Bolzano e non ha rilevato anomalie significative

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Fattore di qualità: Pulizia e decoro dei punti vendita

Indicatore di qualità: Rispetto delle condizioni di pulizia e decoro nei punti vendita

Standard previsto dal Contratto di servizio: Verifica puntuale da parte dell'Ente affidante

Performance 2020 SASA: Le verifiche effettuate hanno confermato il rispetto degli stan-

nahe Überprüfung durch den Auftraggeber
Performance 2020 SASA: Die durchgeführten Kontrollen bestätigten die Einhaltung der Normen im Hinblick auf die im Dienstleistungsvertrag festgelegten Standards.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Fahrgastinformationen: Allgemeine Informationen, Informationen an der Haltestelle

Qualitätsfaktor: Statische Informationen an den Haltestellen

Indikator: Aushang des aktuellen Fahrplans der Durchfahrtszeiten der betreffenden Linien an den Haltestellen, die mit einer Anzeige ausgestattet sind

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Alle Haltestellen mit Haltestellentafeln sind mit dem aktuellen Fahrplan der Durchfahrtszeiten der infrage kommenden Linien auf licht- und wetterbeständigen Trägern ausgestattet.

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 13 Prozent der Busse in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Qualitätsfaktor: Geplante Änderungen des Dienstes – Aushang der Informationen an den Haltestellen

Indikator: Anbringung der aktuellen Informationen über geplante Änderungen des Dienstes der Fahrten, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Die Informationen sind mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Änderung anzubringen.

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 13 Prozent der Busse in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

dard riguardo alle condizioni previste dal Contratto di servizio

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Informazioni alla clientela: Informazioni di carattere generale, a terra e digitali

Fattore di qualità: Informazioni statiche alle fermate

Indicatore di qualità: Esposizione orario di passaggio delle linee interessate alle fermate attrezzate con palina di tipo segnaletico

Standard previsto dal Contratto di servizio:

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

Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato il 13% degli autobus di Bolzano e non ha rilevato anomalie significative

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Fattore di qualità: Modifiche al servizio programmate – esposizione informazioni a terra

Indicatore di qualità: Esposizione informazioni aggiornate riguardanti cambiamenti programmati delle corse che interessano tale fermata o autostazione

Standard previsto dal Contratto di servizio:

Con almeno 14 giorni di anticipo rispetto all'entrata in vigore della variazione

Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato il 13% degli autobus di Bolzano e non ha rilevato anomalie significative.

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Qualitätsfaktor: Nicht geplante Änderungen des Dienstes – Aushang der Informationen an den Haltestellen

Indikator: Anbringung eines verständlichen Hinweises bei nicht geplanten Änderungen der Fahrten, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: innerhalb 24 Stunden ab dem Ereignis

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 13 Prozent der Busse in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Qualitätsfaktor: Nicht geplante Änderungen des Dienstes – Entfernung der Informationen an den Haltestellen

Indikator: Entfernung der Informationen zu den Fahrten, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: innerhalb 24 Stunden vor Fälligkeit der Informationen

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 13 Prozent der Busse in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Bordinformationen

Qualitätsfaktor: Außendisplays vorne und seitlich

Indikator: funktionstüchtige Anzeige des Bestimmungsortes, des Busses mit Angabe der korrekten Information auf den Außendisplays

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Die externen Displays sind eingeschaltet und übertragen die korrekten Informationen.

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 13 Prozent der Busse in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Fattore di qualità: Modifiche al servizio non programmate – esposizione informazioni a terra

Indicatore di qualità: Esposizione di un avviso comprensibile riguardante le modifiche di servizio non programmate delle corse che interessano tale fermata o autostazione

Standard previsto dal Contratto di servizio: Entro 24 ore dall'evento

Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato il 13% degli autobus di Bolzano e non ha rilevato anomalie significative

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Fattore di qualità: Modifiche al servizio non programmate – rimozione informazioni a terra

Indicatore di qualità: Rimozione delle informazioni di servizio riguardanti le corse che interessano tale fermata o autostazione

Standard previsto dal Contratto di servizio: Entro 24 ore dalla scadenza della validità

Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato il 13% degli autobus di Bolzano e non ha rilevato anomalie significative

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Informazioni a bordo dei mezzi

Fattore di qualità: Display esterni frontali e laterali

Indicatore di qualità: I display esterni indicano l'informazione corretta di destinazione del mezzo

Standard previsto dal Contratto di servizio: I display esterni sono accesi e trasmettono l'informazione corretta

Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato il 13% degli autobus di Bolzano e non ha rilevato anomalie significative

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Qualitätsfaktor: System der Audiokommunikation für Informationen zum programmierten Dienst

Indikator: Durchsage der nächsten Haltestelle

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag:

Das System der Audiokommunikation ist eingeschaltet und überträgt die korrekte Information.

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 13 Prozent der Busse in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Qualitätsfaktor: System der Audiokommunikation zur Durchsage von geplanten und ungeplanten Änderungen des Dienstes

Indikator: Durchsage von Änderungen des programmierten Dienstes an die Fahrgäste

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Das

System der Audiokommunikation ist eingeschaltet und überträgt die korrekte Information.

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 13 Prozent der Busse in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Qualitätsfaktor: Interne Displays (insofern vorhanden): Informationen an Bord der Fahrzeuge

Indikator: visuelle Anzeige der nächsten Haltestelle

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Die internen Displays sind eingeschaltet und übertragen die korrekte Information.

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 13 Prozent der Busse in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Qualitätsfaktor: Interne Bildschirme (insofern vorhanden) – Informationen an Bord der Fahrzeuge

Indikator: visuelle interne Anzeige der Endhaltestelle, der nächsten Haltestellen, und, falls verfügbar, der Anschlussverbindungen mit

Fattore di qualità: Sistema di annuncio audio informazioni servizio programmato

Indicatore di qualità: Diffusione audio ai passeggeri dell'annuncio di fermata successiva

Standard previsto dal Contratto di servizio:

Il sistema di annuncio vocale è acceso con diffusione audio dell'informazione corretta

Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato il 13% degli autobus di Bolzano e non ha rilevato anomalie significative

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Fattore di qualità: Sistema di annuncio audio informazioni su modifiche al servizio programmate e non programmate

Indicatore di qualità: Diffusione audio ai passeggeri di modifiche al servizio programmato

Standard previsto dal Contratto di servizio: Il

sistema di annuncio vocale è acceso con diffusione audio dell'informazione corretta

Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato il 13% degli autobus di Bolzano e non ha rilevato anomalie significative

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Fattore di qualità: Display interno – informazione a bordo dei mezzi (quando presente sui mezzi)

Indicatore di qualità: Diffusione visiva interna della fermata successiva

Standard previsto dal Contratto di servizio:

I display interni sono accesi e trasmettono l'informazione corretta

Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato il 13% degli autobus di Bolzano e non ha rilevato anomalie significative

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Fattore di qualità: Monitor interni – informazioni a bordo dei mezzi (dove presente sui mezzi)

Indicatore di qualità: Diffusione visiva interna della destinazione, delle fermate successive e, se disponibile, delle coincidenze con altri servizi di linea, con rispettivi orari corredati delle informazioni in tempo reale

Standard previsto dal Contratto di servizio:

I monitor interni sono accesi e trasmettono l'informazione corretta

anderen Liniendiensten, mit Angabe der Echtzeitinformationen

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Die internen Displays sind eingeschaltet und übertragen die korrekte Information.

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 13 Prozent der Busse in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Qualitätsfaktor: Interne Bildschirme (insofern vorhanden) – Informationen zu den geplanten und ungeplanten Dienständerungen

Indikator: visuelle Anzeige der Änderungen des programmierten Dienstes und, falls verfügbar, aktualisiert mit den Echtzeitdaten

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Die internen Displays sind eingeschaltet und übertragen die korrekte Information.

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 13 Prozent der Busse in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Zugänglichkeit zum Dienst (sowohl im Bus als auch in den Verkaufsstellen) und Fahrkomfort

Qualitätsfaktor: Öffnungszeiten der Verkaufsstellen

Indikator: Die Mindestbetriebszeiten der Verkaufsstellen sind: von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 12:15 Uhr und von 14:30 Uhr bis 17:00 Uhr und samstags von 8:30 Uhr bis 12:00 Uhr.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Einhaltung der Öffnungszeiten

Performance 2020 SASA: Die Öffnungszeiten entsprachen dem Standard.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Qualitätsfaktor: Beheizung der Fahrzeuge

Indikator: Vorhandensein und einwandfreie Funktionstüchtigkeit der Anlagen (z. B. Beheizungen im Winter)

Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato il 13% degli autobus di Bolzano e non ha rilevato anomalie significative

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Fattore di qualità: Monitor interni – informazioni su modifiche al servizio programmate e non programmate (dove presente sui mezzi)

Indicatore di qualità: Diffusione video ai passeggeri delle modifiche al servizio programmato, se disponibili aggiornate in tempo reale

Standard previsto dal Contratto di servizio: I monitor interni sono accesi e trasmettono l'informazione corretta

Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato il 13% degli autobus di Bolzano e non ha rilevato anomalie significative

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Accessibilità al servizio (sia autobus che punti vendita) e comfort di viaggio

Fattore di qualità: Orari d'apertura punti vendita

Indicatore di qualità: I punti vendita sono aperti al pubblico con operatività minima dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.15 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00 e sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.00

Standard previsto dal Contratto di servizio: Rispetto degli orari

Performance 2020 SASA: Gli orari di apertura al pubblico sono conformi allo standard

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Fattore di qualità: Riscaldamento dei mezzi

Indicatore di qualità: Presenza e corretto funzionamento degli impianti (p.es. riscaldamento in inverno)

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: kein längeres Unbehagen aufgrund der Raumtemperatur während derselben Fahrt

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 13 Prozent der Busse in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Qualitätsfaktor: Klimatisierung der Fahrzeuge

Indikator: Vorhandensein und einwandfreie Funktionstüchtigkeit der Anlagen (z. B. Kühlung im Sommer)

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: kein längeres Unbehagen aufgrund der Raumtemperatur während derselben Fahrt

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 13 Prozent der Busse in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Qualitätsfaktor: Hilfsmittel für Personen mit eingeschränkter Mobilität

Indikator: Die Hilfsmittel zur Gewährleistung der Zugänglichkeit und der Beförderung von Personen mit eingeschränkter Mobilität sind so instand zu halten, dass sie vollständig genutzt werden können.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Alle Hilfsmittel für Personen mit eingeschränkter Mobilität sind funktionstüchtig und nutzbar.

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 13 Prozent der Busse in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Verhalten des Personals im Frontoffice

Betrifft das Personal, das im Kundenkontakt ist: z. B. Fahrer, Kontrolleure, Mitarbeiter des betrieblichen Callcenters sowie der Verkaufsstellen.

Standard previsto dal Contratto di servizio: Non ci sono condizioni di prolungato disagio termico durante la stessa corsa

Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato il 13% degli autobus di Bolzano e non ha rilevato anomalie significative

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Fattore di qualità: Climatizzazione dei mezzi

Indicatore di qualità: Presenza e corretto funzionamento degli impianti (p.es. raffrescamento in estate)

Standard previsto dal Contratto di servizio:

Non ci sono condizioni di prolungato disagio
Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato il 13% degli autobus di Bolzano e non ha rilevato anomalie significative

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Fattore di qualità: Supporti per persone con mobilità ridotta

Indicatore di qualità: I supporti per garantire l'accesso e il trasporto di persone con mobilità ridotta sono mantenuti in modo da consentire il pieno utilizzo

Standard previsto dal Contratto di servizio:

Tutti i supporti per persone con mobilità ridotta sono funzionanti e fruibili

Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato il 13% degli autobus di Bolzano e non ha rilevato anomalie significative

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Aspetti relazionali personale a contatto con il pubblico

Del personale a contatto con il pubblico fanno parte gli autisti, i controllori, gli operatori del call center aziendali e dei punti vendita

Qualitätsfaktor: Fahrpersonal

Indikator: Das Fahrpersonal muss, wann immer möglich, eine vorschriftsmäßige und regelmäßige Fahrweise gewährleisten.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: sofortige Feststellung

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 15 Linienfahrten in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Qualitätsfaktor: Mitarbeiter mit Kundenkontakt

Indikator: Kundenorientierung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Zweisprachigkeit

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: sofortige Feststellung

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 15 Linienfahrten in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Qualitätsfaktor: Erkennbarkeit der Mitarbeiter mit Kundenkontakt

Indikator: Die Mitarbeiter im Kontakt mit dem Kunden tragen die Firmenuniform und das spezielle Erkennungszeichen.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: sofortige Feststellung

Performance 2020 SASA: Der Auftraggeber hat 15 Linienfahrten in Bozen kontrolliert und keine wesentlichen Unregelmäßigkeiten festgestellt.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Qualitätsfaktor: Beschwerdemanagement

Indikator: Die Beschwerden und Hinweise werden innerhalb 15 Arbeitstagen ab Zuweisung beantwortet, unter Berücksichtigung der Vorgaben des Auftraggebers.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Einhaltung der Frist

Performance 2020 SASA: Die Reaktionszeit auf Beschwerden und Hinweise entspricht dem Standard.

Ziele 2021: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Fattore di qualità: Autisti

Indicatore di qualità: Gli autisti mantengono, ove possibile, una guida regolare e fluida

Standard previsto dal Contratto di servizio: Rilevazione puntuale

Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato 15 corse di linea a Bolzano e non ha rilevato anomalie significative

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Fattore di qualità: Personale a contatto con il pubblico

Indicatore di qualità: Orientamento al cliente, cortesia, disponibilità, bilinguismo

Standard previsto dal Contratto di servizio: Rilevazione puntuale

Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato 15 corse di linea a Bolzano e non ha rilevato anomalie significative

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Fattore di qualità: Riconoscibilità del personale a contatto con il pubblico

Indicatore di qualità: Il personale a contatto con il cliente indossa la divisa aziendale e l'apposito distintivo di riconoscimento

Standard previsto dal Contratto di servizio: Rilevazione puntuale

Performance 2020 SASA: L'Ente affidante ha controllato 15 corse di linea a Bolzano e non ha rilevato anomalie significative

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

Fattore di qualità: Gestione reclami e segnalazioni

Indicatore di qualità: A reclami e segnalazioni viene data risposta entro 15 giorni lavorativi dalla data di assegnazione e secondo le indicazioni operative dell'Ente affidante

Standard previsto dal Contratto di servizio: Rispetto del termine

Performance 2020 SASA: I giorni di risposta a reclami e segnalazioni sono conformi allo standard

Obiettivo 2021: Mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio

5

Verhaltenskodex

Il codice di comportamento del personale

SASA verfügt über einen Ethik- und Verhaltenskodex, der die Werte definiert, nach denen SASA handelt:

- Identifikation der Mitarbeiter*innen mit dem Unternehmen über ein verantwortungsvolles und konstruktives Verhalten
- Kundendienst und Kundenzufriedenheit spielen eine zentrale Rolle
- Zusammenarbeit der Mitarbeiter*innen unter Berücksichtigung der verschiedenen Funktionen und Kompetenzen
- Sicherheit am Arbeitsplatz
- angemessenes Verhalten, das dem Ansehen des Unternehmens nicht schadet
- Professionalität und Einhaltung der betriebsinternen Abläufe

Der gesamte Verhaltenskodex zum Download:
www.sasabz.it

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:

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

Per la presa visione integrale del Codice Etico:
www.sasabz.it

6

Tarifsystem und Nutzungsbedingungen

Il sistema tariffario e le condizioni di utilizzo dei servizi

Beschreibung des Tarifsystems

Die öffentlichen Nahverkehrsdienste in Südtirol sind in einem einheitlichen Tarifsystem mit einheitlichen Fahrscheinen zusammengeslossen:

- Liniendienste mit Stadt-, Regional- und Citybussen
- Regionalzüge auf den Bahnstrecken in Südtirol und bis Trient
- Standseilbahn Kaltern–Mendelpass
- Trambahn Ritten
- Seilbahnen Ritten–Bozen, Jenesien–Bozen, Kohlern–Bozen, Vöran–Burgstall, Mölten–Vilpian/Terlan und Mühlbach–Meransen

Das Tarifsystem und die Nutzungsbedingungen des Personennahverkehrs in Südtirol sind mit Beschluss der Landesregierung (B. LR. Nr. 760 vom 5. Juli 2016 in geltender Fassung) genehmigt. Die Merkmale, die aktualisierten Tarife, die Nutzungsbedingungen und die Anleitung für Kauf von Fahrscheinen finden Sie auf der Website www.suedtirolmobil.info.

Fahrscheine

Im Verkehrsverbund Südtirol wird grundsätzlich unterschieden zwischen:

- a. Fahrscheinen mit Kilometertarif,
- b. Fahrscheinen auf Zeit mit Pauschaltarif,
- c. kostenlosen Fahrscheinen.

Descrizione del sistema tariffario

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

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

Il sistema tariffario e le condizioni di utilizzo dei servizi di trasporto pubblico di persone in Alto Adige sono approvati con delibera della Giunta provinciale (Del.GP. n. 760 del 05.07.2016 e successive modifiche). Sono consultabili le caratteristiche, le tariffe aggiornate, le condizioni d'uso e le modalità d'acquisto dei singoli titoli di viaggio: www.mobilitaaltoadige.info

Titoli di viaggio

Nel Sistema trasporto pubblico integrato Alto Adige si distingue, fundamentalmente, tra:

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

Alle Fahrscheine sind für jede einzelne Etappe zu entwerten. Die Entwertung erfolgt bei Antritt der Fahrt. Für Fahrscheine mit Kilometerarif, die mit Contactless-Technologie ausgestattet sind, ist die Destination anzugeben. Bei Bahnfahrten ist bei der Erstentwertung der Zielbahnhof auszuwählen und bei Busfahrten mit Regionalbussen ist beim Aussteigen das „Check-out“ durchzuführen.

Nachfolgend finden Sie einige Hinweise zu den gängigsten Fahrscheinen, wobei alle Fahrscheinarten, deren Verwendung sowie eventuelle Aktualisierungen auf der Website www.suedtirolmobil.info nachlesbar sind.

Die wichtigsten Fahrscheine mit Kilometerarif sind:

Einzelfahrschein: Der Tarif beträgt 15 Cent pro Tarifkilometer, aufgerundet auf 50 Cent. Die normale Fahrkarte für Fahrten in der Tarifzone kostet 1,50 Euro. Auf den Seilbahnen und festen Anlagen des integrierten Verkehrssystems gibt es eigene Tarife für den Einzelfahrschein. Die gewöhnliche Fahrkarte kann an Bord der Busse, an den Verkaufsstellen oder an suedtirolmobil-Fahrscheinautomaten erworben werden.

Wertkarte: Es handelt sich um einen übertragbaren Fahrschein. Der Fahrpreis beträgt 12 Cent pro Tarifkilometer, aufgerundet auf den nächsten Cent. Der Mindestpreis für die Fahrt beträgt 1,20 Euro. Die Wertkarte kann mit einem Wert von 10, 25 und 50 Euro an Bord von Regionalbussen, an Verkaufsstellen und an den suedtirolmobil-Fahrscheinautomaten erworben werden. Die Wertkarte ist nach der ersten Entwertung 2 Jahre lang gültig.

Südtirol Pass und Euregio Family Pass: Dies sind persönliche und nicht übertragbare Fahrscheine. Der Antrag für die Ausstellung des Südtirol Passes oder Euregio Family Pass ist online unter www.suedtirolmobil.info zu stellen und die einmalige Ausstellungsgebühr beträgt 20 Euro. Der Fahrpreis variiert während des Bezugsjahres je nach der Anzahl der zurückgelegten Kilometer. Derzeit gibt es folgende gestaffelte Tarife: für 1 bis 1.000 km, für 1.001 bis 2.000 km,

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

Si riportano di seguito alcuni richiami relativi ai titoli di viaggio più diffusi fermo restando che, per la consultazione di tutte le tipologie di titoli di viaggio, delle modalità di utilizzo delle stesse e il loro eventuale aggiornamento, si invita a consultare il sito www.altoadigemobilita.info

I principali titoli di viaggio con tariffa chilometrica sono:

Biglietto ordinario: la tariffa ammonta a 15 cent per chilometro tariffario, arrotondato ai 50 cent superiori. Il biglietto ordinario per viaggi in zona tariffaria costa 1,50 euro. Su funivie e impianti fissi del sistema di trasporto integrato sono previste tariffe di biglietto ordinario dedicate. Il biglietto ordinario può essere acquistato a bordo degli autobus, presso i punti vendita o tramite le biglietterie automatiche altoadigemobilità.

Carta valore: è un titolo di viaggio trasferibile. La tariffa ammonta a 12 cent per chilometro tariffario, arrotondato al cent superiore. Prezzo minimo della corsa è di 1,20 euro. La carta valore è acquistabile con un valore di 10, 25 e 50 euro a bordo degli autobus regionali, nei punti vendita e presso le biglietterie automatiche altoadigemobilità. La carta valore è valida per 2 anni dopo la prima convalida.

AltoAdige Pass ed Euregio Family Pass: sono titoli di viaggio nominativi e non trasferibili. La richiesta di rilascio dell'AltoAdige Pass o dell'Euregio Family Pass va presentata online sul sito www.altoadigemobilita.info e la tariffa di prima emissione corrisponde a 20 euro. La tariffa di viaggio varia nel corso dell'anno di riferimento in base ai chilometri tariffari percorsi. Attualmente sono previsti i seguenti scaglioni: da 1 a 1.000 km, da 1.001 a 2.000 km,

für 2.001 bis 10.000 km, für 10.001 bis 20.000 km und für 20.001 km und mehr. Die Nutzungsmodalitäten des Euregio Family Pass sind dieselben des Südtirol Passes, jedoch mit dem Vorteil eines ermäßigten Tarifs. Er kann von allen Eltern (oder Erziehungsberechtigten) beantragt werden, die mit mindestens einem minderjährigen Kind in Südtirol ansässig sind.

Die wichtigsten Fahrscheine auf Zeit mit Pauschaltarif sind:

Südtirol Pass abo+: Dies ist ein elektronischer, persönlicher Jahresfahrausweis für Schüler*innen und Student*innen. Der Antrag zur Ausstellung sowie zur Erneuerung des Südtirol Pass abo+ ist online auf der Website www.suedtirolmobil.info zu stellen.

Südtirol Pass 65+: Dies ist ein persönlicher elektronische Jahresfahrausweis für Personen über 65 Jahre. Personen mit Wohnsitz in Südtirol, die älter als 65 Jahre sind, können den Südtirol Pass 65+ durch Ausfüllen eines Formulars an den südtirolmobil-Verkaufsstellen beantragen, wo sie ihn auch gegen Zahlung des entsprechenden Jahrestarifs abholen können. Weitere Infos: www.suedtirolmobil.info.

Mobilcard: Mit diesem Fahrschein können an 1, an 3 oder an 7 aufeinanderfolgenden Tagen alle öffentlichen Verkehrsmittel in Südtirol beliebig oft genutzt werden. Die Mobilcard ist bei den suedtirolmobil-Verkaufsstellen, in den Tourismusbüros und bei den südtirolmobil-Fahrscheinautomaten an den Bahnhöfen erhältlich. Für weitere Informationen besuchen Sie www.suedtirolmobil.info.

Euregio2Plus: Dies ist eine Tagesfahrkarte für bis zu fünf Personen, darunter max. zwei Erwachsene und max. drei Kinder unter 15 Jahren, um gemeinsam mit den öffentlichen Verkehrsmitteln in den drei Landesteilen der Euregio (Tirolo, Südtirol und Trentino) unterwegs zu sein. Der Tarif der Tagesfahrkarte beträgt 39 Euro.

Weiterführende Infos:
www.suedtirolmobil.info

da 2.001 a 10.000 km, da 10.001 a 20.000 km e da 20.001 km e oltre. Le modalità di utilizzo dell'Euregio Family Pass sono identiche a quelle dell'AltoAdige Pass, ma con il vantaggio di una tariffa agevolata. Può essere richiesto da tutti i genitori (o chi ne fa le veci) residenti in Alto Adige con almeno un figlio minorenni.

I principali titoli di viaggio a tempo con tariffa forfettaria sono i seguenti:

AltoAdige Pass abo+: è un titolo di viaggio elettronico annuale e personale per scolare e scolari, studentesse e studenti. La richiesta di rilascio e di rinnovo annuale dell'AltoAdige Pass abo+ va presentata online sul sito www.altoadigemobilita.info

AltoAdige Pass 65+: è un titolo di viaggio elettronico annuale personale per chi ha più di 65 anni. Chi ha più di 65 anni d'età e risiede in Alto Adige può richiedere l'AltoAdige Pass 65+ compilando un modulo presso i punti vendita altoadigemobilità, dove si può anche ritirare pagando la relativa tariffa annuale. Per ulteriori informazioni si rimanda al sito www.altoadigemobilita.info.

Mobilcard: è un titolo di viaggio per poter utilizzare senza limiti tutti i mezzi di trasporto pubblico in Alto Adige per 1, 3 o 7 giorni consecutivi ed è acquistabile nei punti vendita altoadigemobilità, negli uffici turistici e presso le biglietterie automatiche. Per ulteriori informazioni si rimanda al sito www.altoadigemobilita.info.

Euregio2Plus: è un titolo di viaggio giornaliero utilizzabile fino a cinque persone, tra cui massimo due adulti e massimo tre bambini sotto i 15 anni, per viaggiare sui mezzi di trasporto pubblico nelle tre aree facenti parte dell'Euregio (Tirolo, Alto Adige e Trentino). Il costo del biglietto giornaliero è di 39 euro. Per ulteriori informazioni si rimanda al sito www.altoadigemobilita.info.

Ulteriori informazioni:
www.altoadigemobilita.info

Die Südtiroler Transportstrukturen AG (STA) ist vom Land Südtirol mit der Verwaltung des Tarifsystems und des Ticketing betraut.

Probleme mit den Fahrscheinen

Bei Vorliegen eines beschädigten Fahrscheines hat der Fahrgast vor Antreten der Fahrt einen regulären Fahrschein zu erwerben. Im Falle eines unbeschädigten Fahrscheines, der nicht entwertet werden kann, gilt folgende Regelung:

- Bei Contactless Fahrausweisen, deren Fahrpreis unabhängig von den gefahrenen Kilometern festgelegt ist (Südtirol Pass abo+, Südtirol Pass 65+, Südtirol Pass free), kann der Fahrgast die angetretene Fahrt beenden, muss aber unverzüglich den Nachdruck des Ausweises beantragen.
- Bei Contactless Fahrausweisen mit Fahrpreis auf Kilometerbasis (Südtirol Pass, Euregio Family Pass) hat der Fahrgast vor Antreten der Fahrt einen regulären Fahrschein zu erwerben.
- Magnetfahrscheine, deren Fahrpreis unabhängig von den gefahrenen Kilometern definiert ist (Tageskarte für Fahrräder, Tageskarte für Stadtdienste), sind bis zum Ablaufdatum, das auf der Karte aufgedruckt ist, gültig.
- Bei Magnetfahrscheinen mit Fahrpreis auf Kilometerbasis (Einzelfahrkarte und Wertkarte) hat der Fahrgast vor Antreten der Fahrt einen regulären Fahrschein zu erwerben.
- Mobilcard und museumobil Card sowie Gästekarten, sind an dem Tag, an dem die Karte als unleserlich gekennzeichnet wird, gültig. Für den restlichen Gültigkeitszeitraum ist der Fahrschein mit einem Duplikat zu ersetzen.
- Im Falle eines unbeschädigten, aber aufgrund eines technischen Defekts oder wegen Materialermüdung nicht funktionierenden Fahrausweises wird kostenfrei ein Duplikat ausgestellt.

La gestione del sistema tariffario e del ticketing è affidata da parte della Provincia Autonoma di Bolzano alla STA – Strutture Trasporto Alto Adige Spa.

Problemi con i titoli di viaggio

In caso di titolo di viaggio danneggiato l'utente è tenuto a munirsi di un regolare titolo di viaggio prima di iniziare il viaggio.

In caso di titolo di viaggio non danneggiato, che non può essere convalidato, valgono le seguenti disposizioni:

- l'utente munito di tessera contactless, la cui tariffa è definita indipendentemente dai chilometri percorsi (AltoAdige Pass abo+, AltoAdige Pass 65+, AltoAdige Pass free), ha diritto a terminare la corsa iniziata, ma deve richiedere immediatamente la ristampa della tessera;
- l'utente munito di tessera contactless a tariffa chilometrica (AltoAdige Pass, Euregio Family Pass) è tenuto a munirsi di un regolare titolo di viaggio prima di iniziare il viaggio;
- i titoli di viaggio a banda magnetica, la cui tariffa è definita indipendentemente dai chilometri percorsi (biglietto giornaliero per biciclette, biglietto giornaliero per servizi urbani), sono validi fino alla data di scadenza stampata sulla carta;
- l'utente munito di biglietto a banda magnetica a tariffa chilometrica (biglietto ordinario, carta valore) è tenuto a munirsi di un regolare titolo di viaggio prima di iniziare il viaggio;
- Mobilcard, museumobil Card e carte turistiche sono valide per l'intera giornata in cui la carta è stata evidenziata illeggibile. Per il restante periodo di validità il titolo di viaggio deve essere sostituito con un duplicato;
- in caso di una tessera integra ma non funzionante per un difetto tecnico o per l'affaticamento del materiale, verrà emesso un duplicato a titolo gratuito.

Übertragungen und Rückerstattungen

Unleserliche Fahrkarten können durch neue desselben Typs ersetzt werden, deren Wert dem Restbetrag der unleserlichen Fahrkarten entspricht.

Einzelfahrkarten, die nicht benutzt worden sind sowie abgelaufene Wertkarten können innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Gültigkeit bei den ermächtigten Fahrkartenschaltern rückerstattet werden, wenn der Betrag 10 Euro oder mehr ausmacht. Für Beträge unter 10 Euro ist die Übertragung der Restsumme auf eine Wertkarte innerhalb eines Jahres nach Ablauf der Gültigkeit möglich.

Falls der Fahrgast nachweislich zu Unrecht einen bestimmten Fahrpreis bezahlt hat, wird der entsprechende Betrag in Form einer Wertkarte rückerstattet oder auf dem Südtirol Pass gutgeschrieben. Wenn der Betrag 10 Euro oder mehr ausmacht, kann der Fahrgast um die Rückzahlung des Betrages ansuchen.

Falls, in Folge von unvorhersehbaren Vorfällen oder Ereignissen, die nicht dem Verkehrsunternehmen zuzuschreiben sind, eine Fahrt nicht durchgeführt oder nicht abgeschlossen wird, hat der Fahrgast in der Regel weder Anrecht auf Rückerstattung des Fahrpreises noch auf Verlängerung der Gültigkeitsdauer der Fahrkarte.

Kostenlose Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel

Die kostenlose Nutzung aller Verkehrsmittel des Verkehrsverbundes Südtirol und der Regionalzüge bis Trient ist für folgende Personen vorgesehen:

- Kinder unter sechs Jahren sowie in Südtirol ansässige Kinder, die zwar älter als sechs Jahre sind, aber noch nicht die Schule besuchen, werden kostenlos und ohne Fahrschein befördert. Sie dürfen öffentliche Verkehrsmittel nur in Begleitung einer volljährigen Person benutzen.
- Blinde und sehbehinderte Personen können die öffentlichen Verkehrsmittel gegen

Trasferimenti e rimborsi

I biglietti che risultano illeggibili possono essere sostituiti con altri dello stesso tipo e con un importo pari al valore residuo risultante sugli stessi.

I biglietti ordinari, solo se non utilizzati, e le carte valore scadute possono essere rimborsate presso le biglietterie autorizzate se l'importo è pari o superiore a 10 euro, e comunque fino a un anno dopo la scadenza. Per importi inferiori a 10 euro è possibile trasferire il valore residuo su una carta valore fino a un anno dopo la scadenza.

Nel caso sia accertato un esborso tariffario non dovuto dall'utente, l'importo corrispondente viene rimborsato come carta valore oppure trasferito sull'AltoAdige Pass. Se l'importo da rimborsare è pari o superiore a 10 euro, l'utente può chiedere il rimborso monetario.

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

Utilizzo gratuito dei servizi di trasporto pubblico

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

- bambini d'età inferiore a sei anni, nonché bambini residenti in Provincia che hanno compiuto i sei anni d'età ma non frequentano ancora la scuola. Essi possono utilizzare i mezzi di trasporto pubblico solo se accompagnati da una persona maggiorenne;
- le persone non vedenti e ipovedenti, previa esibizione della relativa tessera;
- le persone residenti in Provincia di Bolzano con un'invalidità civile pari a almeno il 74%, persone non udenti o persone appartenen-

Vorweisen eines entsprechenden Ausweises kostenlos benutzen.

- In Südtirol ansässige Personen mit einer Zivilinvalidität von mindestens 74 Prozent, in Südtirol ansässige Gehörlose oder in Südtirol ansässige Personen mit einer anderen Invaliditätskategorie als der Zivilinvalidität, die gemäß Beschluss der Landesregierung Nr. 3755 vom 09.10.2000 mit dem Zivilinvaliditätsgrad von 100 Prozent gleichgestellt.
- In Südtirol ansässige Personen, die wegen einer dauernden körperlichen Behinderung den Entwertungsvorgang nicht durchführen können.
- Schüler*innen, die an kulturellen Austauschprogrammen oder humanitären Initiativen mit Schulen oder anderen Institutionen in Südtirol teilnehmen, können die öffentlichen Verkehrsmittel, beschränkt auf die Dauer des Aufenthaltes, kostenlos benutzen. Das Amt für Personenverkehr stellt eine entsprechende Fahrmächtigung aus.
- Zivil- und Sozialdienstleistende im Sinne des Landesgesetzes vom 19.11.2012, Nr. 19, sowie Personen, die den staatlichen Zivildienst im Sinne des Gesetzes 64/2001 leisten, können gegen Vorweisen des Zivil- oder Sozialdienstpasses die öffentlichen Verkehrsmittel für die Dauer des Zivil- bzw. Sozialdienstes kostenlos benutzen.
- Ordnungskräfte, auch in Zivilkleidung in Ausübung ihres Dienstes.
- Angehörige der Streitkräfte, in Ausübung ihres Dienstes und vorausgesetzt, dass sie die Uniform tragen.
- Jugendliche, die in Südtirol das freiwillige soziale Jahr oder den Europäischen Freiwilligendienst im Sinne der einschlägigen Norm absolvieren, können die öffentlichen Verkehrsmittel beschränkt auf die Dauer des Freiwilligendienstes kostenlos benutzen. Das Amt für Personenverkehr stellt eine Fahrmächtigung aus.

Verkaufsnetz

Verkaufsstellen südtirolmobil

südtirolmobil-Verkaufsstellen gibt es in den größeren Ortschaften, an einigen Bahnhö-

ti a un'altra categoria di invalidità che, in base alla delibera della Giunta Provinciale n. 3755 del 09.10.2000 viene equiparata al grado di invalidità civile del 100%, esibendo la tessera di libera circolazione "AltoAdige Pass free";

- persone residenti in Provincia di Bolzano che per una minorazione fisica permanente sono impossibilitate a effettuare le operazioni di obliterazione, esibendo la tessera di libera circolazione "AltoAdige Pass free";
- alunni e alunne che partecipano a scambi culturali o iniziative umanitarie con scuole o altre istituzioni della provincia, dietro autorizzazione emessa dall'Ufficio provinciale trasporto persone limitatamente alla durata della permanenza;
- le persone che prestano servizio volontario civile o sociale ai sensi della Legge Provinciale del 19.11.2012, n. 19, e le persone che prestano servizio civile nazionale ai sensi della Legge 64/2001 previa esibizione della carta di riconoscimento del servizio civile/sociale;
- le forze dell'ordine nell'ambito del loro servizio anche se viaggiano in borghese;
- il personale delle forze armate nell'ambito del servizio, purché viaggi in divisa;
- giovani che assolvono in Alto Adige l'anno di volontariato sociale o il servizio volontario europeo ai sensi della relativa normativa, limitatamente alla durata del servizio di volontariato. L'ufficio provinciale trasporto persone rilascia un'autorizzazione a viaggiare dalla quale risulta il periodo di utilizzo della stessa.

Rete di vendita

Punti vendita altoadigemobilità

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 d'apertura al pubblico sono consultabili e scaricabili dal sito www.altoadigemobilita.info.

fen, Trafiken und öffentlichen Einrichtungen. Die aktuelle Liste der Verkaufsstellen mit den angebotenen Dienstleistungen und den Öffnungszeiten sind unter www.suedtirolmobil.info einsehbar und stehen zum Download bereit.

Fahrscheinverkauf im Bus

In den Regional- und Citybussen können Fahrscheine direkt beim Fahrpersonal gekauft werden. Erhältlich sind Einzelfahrscheine, Wertkarten und Tageskarten für die Fahrrad-Mitnahme. Außerdem können der Südtirol Pass und der Euregio Family Pass mit Prepaid-Funktion aufgeladen werden.

Fahrscheinautomaten

Bei den südtirolmobil-Fahrscheinautomaten sind die meisten südtirolmobil-Fahrscheine erhältlich. Für Südtirol-Pass-Nutzer besteht die Möglichkeit, den Südtirol Pass mit einem Geldbetrag aufzuladen und die aktuellen Nutzerdaten zu überprüfen.

Die südtirolmobil-Fahrscheinautomaten sind mit dem südtirolmobil-Logo gekennzeichnet, an vielen Bahnhöfen befinden sie sich hinter einer orangefarbenen Schutzwand.

Fahrscheinautomaten befinden sich:

- an den meisten Bahnhöfen in Südtirol; Ausnahmen sind die Bahnhöfe Bozen, Bozen Süd, Bozen Kaiserau, Sigmundskron, Gargazon und Salurn; wer bei diesen Bahnhöfen zusteigt, kann im Zug einen Fahrschein ohne Aufpreis erwerben,
- im Infopoint am Bozner Busbahnhof,
- an den Busbahnhöfen Klausen und Lana,
- an den Berg- und Talstationen der Rittner Seilbahn und der Mendel-Standseilbahn,
- am Bahnhof Klobenstein (Rittner Schmalspurbahn),
- im Infopoint Mobile in Brixen,
- im Tourismusbüro in Toblach,
- im Eingangsbereich des Krankenhauses Bruneck.

Vendita titoli di viaggio sull'autobus

Sugli autobus regionali e sui Citybus si possono acquistare direttamente dal/dalla conducente biglietti singoli, carte valore e biglietti giornalieri per il trasporto delle biciclette e ricaricare l'AltoAdige Pass e l'Euregio Family Pass (carta Prepaid).

Biglietterie automatiche

Presso le biglietterie automatiche altoadigemobilità è acquistabile la maggior parte dei biglietti altoadigemobilità, si possono effettuare ricariche dell'AltoAdige Pass e controllare i propri dati.

Le biglietterie automatiche altoadigemobilità sono riconoscibili dal logo altoadigemobilità. In molte stazioni sono protette da una parete arancione.

Biglietterie automatiche si trovano:

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

Nutzungsbedingungen der Dienste

Beförderung von Personen im Rollstuhl und von Kleinkindern im Kinderwagen

Die Beförderung von Personen im Rollstuhl und von Kleinkindern im Kinderwagen ist in öffentlichen Verkehrsmitteln mit eigens angebrachten Hinweisen und vereinbar mit dem zur Verfügung stehenden Platz zugelassen.

An Bord der Fahrzeuge sind sowohl Rollstühle als auch Kinderwagen an dem eigens dafür vorgesehenen Platz abzustellen und während der Fahrt zu sichern.

Wenn der im Autobus für Rollstühle und Kinderwagen vorgesehene Platz bereits besetzt ist, darf aus Sicherheitsgründen kein weiterer Fahrgast mit Rollstuhl oder Kinderwagen zusteigen, da auf jeden Fall das ungehinderte Ein- und Aussteigen aller Fahrgäste gewährleistet sein muss.

Kleinkinder im Kinderwagen können nur unter Aufsicht einer Begleitperson befördert werden.

Beförderung von Gepäck und Gegenständen

Der Fahrgast kann an Bord der Fahrzeuge Gepäckstücke und Gegenstände in Anzahl und Größe, welche die Sicherheit des Transportes und die Nutzung des Dienstes seitens der anderen Fahrgäste nicht beeinträchtigen, und sofern genügend Platz zur Verfügung steht, mit sich führen.

Die Gepäckstücke und Gegenstände stehen unter der Aufsicht und Verwahrung des Fahrgastes, der alle notwendigen Vorkehrungen unter Berücksichtigung der Art der Fahrt und des Zuflusses an Fahrgästen treffen muss. Auf jeden Fall ist es verboten, mit den zu befördernden Gegenständen die Sitze zu belegen oder die Zugangstüren zu behindern.

Die Beförderung von Gepäck, Kinderwagen, Rollstühlen, Skiern, Snowboards, Rodeln, zusammengeklappten Faltfahrrädern, Einrädern und Kinderfahrrädern unter 50,8 cm ist kostenlos.

Condizioni di utilizzo dei servizi

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

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

A bordo del mezzo sia la sedia a rotelle che la carrozzina devono essere posizionate nell'area predisposta e durante la marcia devono rimanere frenate.

Qualora lo spazio per carrozzine a bordo dell'autobus sia già occupato, per motivi di sicurezza non è ammissibile far salire un altro passeggero nelle medesime condizioni, perché deve essere garantita la salita e la discesa di tutti i passeggeri senza impedimenti o interferenza di sorta.

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

Trasporto di bagagli e oggetti

Il passeggero può accedere a bordo dei mezzi portando con sé bagagli e cose di numero e di dimensioni tali da non pregiudicare la sicurezza del trasporto e la fruizione del servizio da parte degli altri utenti e compatibilmente con lo spazio disponibile.

I bagagli e le cose viaggiano sotto la custodia e sorveglianza del passeggero, il quale deve adottare tutti gli accorgimenti necessari, tenuto conto della tipologia della corsa e dell'affluenza dei passeggeri. In ogni caso è vietato occupare i sedili o intralciare le porte di accesso con le cose da trasportare.

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

Trasporto animali

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

Per i cani guida per non vedenti e gli animali di

Tiermitnahme

Unter Verantwortung des Fahrgastes sind Tiere zur Beförderung in öffentlichen Verkehrsmitteln zugelassen, solange Platz vorhanden und die Sicherheit gewährleistet ist.

Blindenhunde und Kleintiere, die im Arm gehalten werden oder sich in einem Käfig oder Behälter mit den Maßen von höchstens 70 x 30 x 50 cm befinden, werden kostenlos transportiert.

Die anderen Tiere können mit folgenden Fahrscheinen mitgenommen werden:

- a. Einzelfahrschein
- b. Mobilcard Junior
- c. Südtirol Pass und Euregio Family Pass – der Tarif entspricht jenem des Südtirol-Pass- oder Euregio-Family-Pass-Inhabers.
- d. Südtirol Pass abo + und Südtirol Pass 65+ mit Zahlungsfunktion – 15 Cent pro Tarif-km.

Vom Fahrgast sind alle Vorsichtsmaßnahmen zu treffen und das notwendige Zubehör mitzuführen, um Schäden oder die Störung anderer Fahrgäste zu vermeiden. Hunde sind an der Leine zu führen und dürfen keine Sitzplätze besetzen. Sie werden mit Ausnahme von Hunden kleiner Rassen nur mit Maulkorb befördert, außer das Anlegen eines Maulkorbes wird von Fahrgästen oder dem Fahrer ausdrücklich gewünscht.

Fahrradmitnahme

Der Transport von Fahrrädern ist auf den verfügbaren Platz in den Fahrzeugen beschränkt. Unter der Voraussetzung, dass die Sicherheit des Transports und die Nutzung des Dienstes durch andere Fahrgäste nicht beeinträchtigt wird, erfolgt der Transport von Fahrrädern zu folgenden Tarifen:

- a. Tagestarif von 3,50 Euro für Personen mit dem Südtirol Pass, dem Euregio Family Pass und Fahrausweisen mit Zahlungsfunktion
- b. Tageskarte zu 7 Euro für diejenigen, die mit anderen Fahrscheinen fahren

In den Niederflurbussen ist die Fahrradmitnahme nicht erlaubt.

kleiner Dimension, die in den Armen gehalten werden können oder in einem Behälter mit den Maßen von höchstens 70 x 30 x 50 cm transportiert werden können, ist der Transport kostenlos.

Gli altri animali possono essere trasportati con uno dei seguenti titoli di viaggio:

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

L'utente deve adottare tutte le cautele e portare con sé attrezzature necessarie per non arrecare danno o disturbo ai passeggeri. I cani devono essere tenuti al guinzaglio e non possono occupare i posti a sedere. Ad eccezione dei cani di piccola taglia, sono trasportati solo con museruola. I cani guida per non vedenti possono essere trasportati senza museruola, salvo che l'uso della museruola venga richiesto esplicitamente da un passeggero o dal conducente.

Trasporto di biciclette

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

- a. tariffa giornaliera di 3,50 euro per chi viaggia con i titoli di viaggio AltoAdige Pass, Euregio Family Pass e titoli di viaggio dotati di funzionalità a pagamento;
- b. biglietto giornaliero alla tariffa di 7 euro per chi viaggia con qualsiasi altro titolo di viaggio.

Sugli autobus a pianale ribassato il trasporto di biciclette non è ammesso.

7 Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltmanagementsysteme

Sistemi di gestione qualità, sicurezza e ambiente

SASA verfügt über ein Qualitäts-, Umwelt- und Sicherheitsmanagementsystem im Einklang mit den internationalen Normen.

SASA ha introdotto un sistema di gestione qualità, ambiente e sicurezza in conformità alle norme internazionali.

UNI EN ISO 9001:2015 (Zertifikat 16002)
Wir erbringen effiziente Dienstleistungen, die die Anforderungen der Fahrgäste erfüllen.

UNI EN ISO9001:2015 (cert. 16002)
Comprendere e rispondere alle esigenze dei propri utenti per tradurle in servizi efficienti

UNI EN ISO 9001:2015 (Zertifikat 16002) UNI EN 13816:2002 (Zertifikat P2798)
Wir informieren die Fahrgäste zeitnah und präzise.

UNI EN ISO9001:2015 (cert. 16002), UNI EN 13816:2002 (cert. P2798)
Garantire agli utenti l'informazione puntuale e tempestiva

UNI EN 13816:2002 (Zertifikat P2798)
Definition, Erreichung und Messung von Servicequalität im öffentlichen Personenverkehr

UNI EN 13816:2002 (cert. P2798)
Definire, raggiungere e misurare la qualità del servizio nel trasporto pubblico passeggeri

UNI EN ISO 9001:2015 (Zertifikat 16002) UNI EN 13816:2002 (Zertifikat P2798)
Erhöhung der Fahrgastzufriedenheit durch kontinuierliche Verbesserungsprozesse

UNI EN ISO 9001:2015 (cert. 16002) UNI EN 13816:2002 (cert. P2798)
Incrementare la soddisfazione degli utenti attraverso l'applicazione dei processi di miglioramento continuo

BS OHSAS 18001:2007 (Zertifikat 16345) UNI EN ISO 9001:2015 (Zertifikat 16002)
Qualifiziertes Personal ausbilden, das für die vorgesehenen Aufgaben geeignet ist; Risiken reduzieren, Unfälle und Berufskrankheiten verhindern

BS OHSAS 18001:2007 (cert. 16345) 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 (Zertifikat 16346)
Kontrolle und Einhaltung spezifischer Vorschriften zum Schutz der Umwelt: Förderung des Einsatzes von umweltfreundlichen Fahrzeugen, Technologien und Kraftstoffen und Zusammenarbeit mit Institutionen, um nachhaltige Mobilitätslösungen voranzutreiben und Initiativen zur Sensibilisierung für Umweltthemen umzusetzen

UNI EN ISO 14001:2015 (cert. 16346)
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

8

Rechte und Pflichten der Fahrgäste

I diritti e doveri dei passeggeri

Rechte der Fahrgäste

Am 5. November 2020 haben das Land Südtirol und die Verbraucherzentrale Südtirol die „Charta der Fahrgastrechte im öffentlichen Personenverkehr in Südtirol“ unterzeichnet. Die Fahrgastrechte entsprechen der im Abschnitt 1 der Qualitätscharta der Dienstleistungen beschriebenen Grundsätze.

Pflichten der Fahrgäste

Die Pflichten der Fahrgäste sind auf Landesebene im Beschluss der Landesregierung vom 5. Juli 2016, Nr. 760, festgelegt:

- Der Fahrgast hat Anrecht auf Beförderung, sobald er in ein öffentliches Verkehrsmittel einsteigt und im Besitze eines gültigen Fahrscheines ist.
- Der Fahrgast wartet im Haltestellenbereich und weist mit einem Handzeichen darauf hin, dass er in den heranfahrenden Bus einsteigen möchte.
- Der Fahrgast ist für die Aufbewahrung des Fahrscheines verantwortlich, wobei vor allem Umstände zu vermeiden sind, die die enthaltenen Daten unleserlich machen könnten.
- Persönliche Fahrausweise müssen auf Verlangen des Busfahrers oder des Kontrollpersonals gemeinsam mit einem gültigen Personalausweis vorgewiesen werden. Kinder und Jugendliche, die das 14. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, sind von dieser Bestimmung ausgenommen. Für sie genügt es, den Fahrausweis vorzuweisen.
- Die Fahrgäste sind für von ihnen verursachte Schäden an Fahrzeugen, an Dritten und an Gegenständen verantwortlich.
- Die Sitzplätze sind vorrangig Menschen mit Behinderung, schwangeren Frauen,

Diritti dei passeggeri

Il 5 novembre 2020 al Provincia Autonoma di Bolzano e il Centro Tutela Consumatori Utenti dell'Alto Adige hanno firmato la "Carta dei diritti del passeggero nel trasporto pubblico in Alto Adige".

I diritti dei passeggeri corrispondono ai principi descritti nel capitolo 1 della presente Carta della qualità dei servizi.

Doveri dei passeggeri

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

- il passeggero ha diritto al trasporto nel momento in cui sale sul mezzo di trasporto pubblico ed è in possesso di un valido titolo di viaggio;
- il passeggero aspetta nell'area di fermata e segnala l'intenzione di salire a bordo con un cenno della mano all'avvicinarsi dell'autobus;
- il passeggero è responsabile della conservazione del titolo di viaggio, evitando in particolare le condizioni che potrebbero rendere illeggibili i dati contenuti;
- i documenti di viaggio nominativi devono essere presentati, su richiesta del conducente o del personale addetto al controllo, unitamente a un documento valido di riconoscimento, con esclusione di coloro che non hanno ancora compiuto il 14esimo anno di età, per i quali è sufficiente la presentazione del documento di viaggio;
- i passeggeri sono responsabili dei danni cagionati ai mezzi, a terzi e alle cose;
- i posti a sedere sono destinati con priorità alle persone con disabilità, alle donne in gravidanza, agli anziani e ai passeggeri

Senioren und Fahrgästen mit Kleinkindern vorbehalten. Für Menschen mit Behinderung müssen auf den Bussen mindestens drei Sitzplätze in der Nähe der Ausgangstür reserviert und der Zustieg durch die Ausgangstür erlaubt werden.

- Nicht zur Beförderung zugelassen sind Personen, die sich weigern, die Ordnungs- und Sicherheitsvorschriften des Dienstes anzuerkennen; die die Anstandsregeln verletzen; die anderen Fahrgäste stören; die dem Beruf des Verkäufers, Sängers, Musikanten oder Ähnlichem an Bord der Fahrzeuge nachgehen. Sollten die oben genannten Vorschriften nicht beachtet werden und die Umstände eine Fortsetzung der Fahrt für nicht ratsam erscheinen lassen, können der Busfahrer oder das Kontrollpersonal den Eingriff der Ordnungskräfte anfordern.
- Wenn Fahrgäste durch ihr Verhalten Schäden am Fahrzeug verursachen oder die Sicherheit und Regelmäßigkeit des Dienstes beeinträchtigen, hat das Kontroll- bzw. Fahrpersonal das Recht, unangefochten und nach eigenem Ermessen den Fahrschein einzuziehen, wenn es sich um einen persönlichen Fahrausweis handelt, und, im Falle von volljährigen Personen, die Fortsetzung der Fahrt zu verwehren. Das zuständige Amt legt den Zeitraum des Fahrausweisentzuges fest (1–12 Monate). In diesem Zeitraum kann weder um einen neuen Fahrausweis noch um ein Duplikat angesucht werden.
- Die Fahrgäste müssen sich an die Anweisungen des Dienstpersonals halten.

Strafen zu Lasten der Fahrgäste der öffentlichen Verkehrsdienste

Das Landesgesetz über die öffentliche Mobilität Nr. 15 vom 23. November 2015 sieht in Art. 50 Strafen für Fahrgäste vor, die gegen die Bestimmungen des Gesetzes verstoßen. Alle Einzelheiten zu den vorgesehenen Strafen finden Sie auf der Website der Autonomen Provinz Bozen, die der Landesgesetzgebung gewidmet ist: Lexbrowser.it > Landesgesetz Nr. 15 vom 23.11.2015

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

- non sono ammesse al trasporto le persone che rifiutano di sottoporsi alle prescrizioni di ordine e sicurezza del servizio; offendono la decenza; recano disturbo agli altri passeggeri; esercitano a bordo dei mezzi il mestiere di venditore, cantante, suonatore o simile. Nei casi in cui le suddette disposizioni non vengano osservate e le circostanze siano tali da sconsigliare il proseguimento del viaggio il conducente o il personale di controllo possono chiedere l'intervento delle forze dell'ordine;
- qualora l'utente del servizio pubblico di trasporto compia atti tali da compromettere la sicurezza e regolarità del servizio, il controllore o il conducente del mezzo hanno la facoltà, a loro insindacabile giudizio, di ritirare il titolo di viaggio, qualora sia nominativo, e di impedire la prosecuzione del viaggio, qualora si tratti di persona maggiorenne. L'Ufficio competente stabilisce la durata del periodo di ritiro, che va da un minimo di un mese a un massimo di un anno. In tale periodo non può essere richiesto né un nuovo titolo di viaggio né un duplicato;
- i passeggeri devono attenersi alle disposizioni del personale preposto al servizio.

Sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico

La Legge Provinciale sulla Mobilità pubblica n. 15 del 23 novembre 2015 prevede, all'art. 50, sanzioni nei confronti degli utenti che trasgrediscono le prescrizioni di legge.

Per la presa visione integrale delle sanzioni previste, si rimanda al sito della Provincia Autonoma di Bolzano dedicato alla normativa provinciale: Lexbrowser.it > Legge Provinciale 23.11.2015, n. 15

Beispielhaft werden die folgenden Strafen angeführt:

- Wer die Verkehrsmittel, die Räume, die Bahnhöfe und die Haltestellen des öffentlichen Verkehrs sowie deren Einrichtung und Zubehör beschädigt oder beschmutzt, muss eine Verwaltungsstrafe von 100,00 Euro bis zu 600,00 Euro entrichten, vorbehaltlich der strafrechtlichen Bestimmungen und des Schadenersatzes.
- Beeinträchtigt ein Fahrgast durch sein Verhalten die Sicherheit und Regelmäßigkeit des Verkehrsdienstes sowie die Unversehrtheit der anderen Fahrgäste, hat das Kontroll- bzw. Fahrpersonal das Recht, nach eigenem unanfechtbarem Ermessen den Fahrausweis einzuziehen, wenn es sich um einen persönlichen Fahrausweis handelt, und die Fortsetzung der Fahrt in der vom Gesetz vorgesehenen Form zu verwehren oder zu unterbrechen.
- Wer die Linienverkehrsdienste ohne gültigen Fahrschein benutzt, hat den Fahrpreis für den Einzelfahrschein zu zahlen und eine Verwaltungsstrafe von 30,00 Euro bis zu 240,00 Euro zu entrichten.
- Wer die Linienverkehrsdienste mit einem abgetretenen persönlichen Fahrschein oder einem gefälschten Fahrschein benutzt und wer einen persönlichen Fahrschein weitergibt und dabei ertappt wird, hat den Fahrpreis für den Einzelfahrschein zu zahlen und eine Verwaltungsstrafe von 60,00 Euro bis zu 400,00 Euro entrichten, vorbehaltlich der strafrechtlichen Bestimmungen. Die Verwendung eines abgetretenen persönlichen Fahrscheins und die Feststellung der Fälschung eines Fahrscheins bewirken auf jeden Fall den Entzug des Fahrscheins durch das mit der Kontrolle beauftragte Personal.

A titolo d'esempio, si indicano le seguenti sanzioni:

- chi danneggia, deteriora o insudicia i mezzi, i locali, le stazioni e le fermate del trasporto pubblico nonché i loro arredi e accessori, è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa da 100,00 euro a 600,00 euro, fatte salve le disposizioni penali e il risarcimento dei danni;
- qualora l'utente compia atti tali da compromettere la sicurezza e regolarità del servizio di trasporto pubblico nonché l'incolumità degli altri utenti, il personale incaricato al controllo e il/la conducente del mezzo hanno la facoltà, a loro insindacabile giudizio, di ritirare il titolo di viaggio, qualora questo sia nominativo, e di impedire o sospendere nelle forme di legge la prosecuzione del viaggio;
- chi utilizza i servizi di trasporto di linea sprovvisto di regolare titolo di viaggio è tenuto a corrispondere il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice ed è tenuto al pagamento di una sanzione amministrativa da 30,00 euro a 240,00 euro;
- chi utilizza i servizi di trasporto di linea munito di titolo di viaggio nominativo ceduto o di titolo di viaggio contraffatto e chi è colto in flagranza a cedere un titolo di viaggio nominativo, è tenuto a corrispondere il prezzo del biglietto ordinario di corsa semplice e al pagamento di una sanzione amministrativa da 60,00 euro a 400,00 euro, fatte salve le disposizioni penali. L'utilizzo di un titolo di viaggio nominativo ceduto e la constatazione della contraffazione del titolo di viaggio comportano in ogni caso il ritiro del documento da parte del personale incaricato al controllo.

9

Informationen

Le modalità di accesso alle informazioni garantite

Dienst- und Fahrplaninformationen

Informationen zu den Fahrplänen des öffentlichen Nahverkehrs in Südtirol : www.suedtirolmobil.info

Außerdem sind die Fahrpläne an den Haltestellen ausgehängt sowie in gedruckter Form veröffentlicht und verteilt.

Die Südtiroler Transportstrukturen AG (STA) ist für die Veröffentlichung und Verbreitung der Fahrpläne des integrierten Verkehrsverbundes sowie für die Fahrgastinformationen zuständig.

Für die Fahrgäste steht auf Google Play und im App Store die App „suedtirolmobil“ für Informationen zum Nahverkehr in Südtirol zur Verfügung.

Dem Fahrgast steht unter der Telefonnummer 0471 220 880 ein telefonischer Auskunftsdienst für den öffentlichen Nahverkehr zur Verfügung.

südtirolmobil Service- & Informationszentrum 0471 220 880

- Auskünfte über Fahrpläne des Nahverkehrs in Südtirol sowie Zugverbindungen in Italien, Österreich, Deutschland und der Schweiz
- Auskünfte über Fahrscheine (Fahrkarten und Tarife, Verkaufsstellen und Verkaufsbedingungen)

Der Dienst ist von Montag bis Samstag von 06:00 Uhr bis 20:00 Uhr und an Sonn- und Feiertagen von 07:30 Uhr bis 20:00 Uhr erreichbar.

Informazioni su orari e servizi

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

Inoltre, gli orari del trasporto pubblico sono esposti alle fermate e pubblicati e diffusi su supporto cartaceo.

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

È a disposizione del passeggero l'app "altoadigemobilità" per le informazioni sul trasporto pubblico in Alto Adige, disponibile tramite Google Play e App Store.

È a disposizione del passeggero un servizio telefonico per le informazioni sul trasporto pubblico locale in Alto Adige raggiungibile al numero 0471 220 880.

Centro servizi e informazioni altoadigemobilità 0471 220 880

- informazioni su orari (trasporto pubblico in Alto Adige; collegamenti ferroviari in Italia, Austria, Germania e Svizzera; variazioni di orari e percorsi);
- informazioni sui titoli di viaggio (biglietti e tariffe, punti vendita, modalità di acquisto).

Il servizio è attivo da lunedì a sabato dalle ore 6.00 alle ore 20.00; la domenica e giorni festivi dalle ore 7.30 alle ore 20.00.

Der Anruf ist kostenpflichtig mit der Belastung einer Einheit bei Antwort. Die Kosten der Einheit sind vom eigenen Telefonbetreiber abhängig.

SASA Hauptsitz

Bruno-Buozzi-Str. 8
39100 Bozen
sasabz@sasabz.it
Tel. 0471 519 519
Montag–Freitag 08:30–13:00 Uhr

südtirolmobil Infopoint Meran

(ehemals SASA Fahrkartenschalter)
Rennweg 151
39012 Meran
Tel. 0473 206 565
Montag–Freitag 07:00–19:00 Uhr
Samstag 07:00–13:00 Uhr

Informationen über die Fahrdaten der Fahrgäste

Die Einhaltung der Bestimmungen der Allgemeinen Datenschutzverordnung (EU) Nr. 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 ist gewährleistet. Die Südtiroler Transportstrukturen AG (STA) ist mit den technischen und administrativen Aufgaben zur Verwaltung des Tarifsystems, der Fahrscheine, des Servicenetzes und des Ticketing sowie mit der Sammlung, Verarbeitung und Verwaltung der Daten bezüglich der Durchführung der Dienstleistungen, der beförderten Fahrgäste und der Tarife, gemäß Art. 6 Absatz 2 Landesgesetz Nr. 15/2015 betraut.

Informationen über die Verwendung der Daten:
www.suedtirolmobil.info

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

SASA sede legale

Via Bruno Buozzi 8
39100 Bolzano
sasabz@sasabz.it
Tel. 0471 519 519
lunedì – venerdì 8.30 – 13.00

Infopoint altoadigemobilità Merano

(già Biglietteria SASA)
Via delle Corse 151
39012 Merano
Tel. 0473 206 565
lunedì – venerdì 7.00 – 19.00
sabato 7.00 – 13.00

Informazioni sui dati di viaggio degli utenti

È garantito il rispetto delle disposizioni del Regolamento (UE) generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016. Sono affidate alla società STA – Strutture Trasporto Alto Adige Spa le funzioni tecniche e amministrative concernenti la gestione del sistema tariffario, dei titoli di viaggio, della rete dei servizi e del sistema di bigliettazione, nonché la raccolta, l'elaborazione e la gestione dei dati relativi all'esercizio dei servizi, dei passeggeri trasportati e delle tariffe, ai sensi dell'art. 6, comma 2, Legge Provinciale 15/2015.

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

10 Beschwerden und Schlichtungsverfahren

Le modalità per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative

SASA verfügt über ein System für die Behandlung von Beschwerden.

Im Rahmen seiner Steuerungs-, Koordinierungs- und Kontrollfunktionen kann das Land Südtirol Dritte mit der koordinierten und einheitlichen Leitung des Beschwerdemanagements für den öffentlichen Personennahverkehr beauftragen.

Wenn ein Fahrgast bei dem Verkehrsunternehmen eine Beschwerde einreichen möchte, hat er dies so bald wie möglich zu tun, spätestens jedoch drei Monate nach dem Datum, an dem der beanstandete Dienst erbracht wurde oder hätte erbracht werden müssen. Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, innerhalb von 15 Arbeitstagen auf die Beschwerde zu reagieren.

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, alle eingegangenen Vorschläge und Beschwerden zu untersuchen.

Elektronische Beschwerde: Online-Webformular

Eine Beschwerde kann elektronisch über das Online-Formular erfolgen:
www.suedtirolmobil.info

Telefonische Beschwerde: 0471 220 880

Der Telefondienst steht zur Verfügung für:

- Beschwerden, Informationen und Anregungen zum öffentlichen Nahverkehr in Südtirol

L'impresa di trasporto dispone di un sistema per il trattamento dei reclami.

Nell'ambito delle proprie funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio la Provincia Autonoma di Bolzano può incaricare soggetti terzi alla gestione coordinata e unitaria del sistema di gestione dei reclami per il settore del trasporto pubblico locale.

Se un passeggero desidera presentare all'impresa di trasporto un reclamo lo trasmette al più presto, ma al massimo entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio contestato. L'impresa di trasporto si impegna a rispondere al reclamo entro 15 giorni lavorativi.

L'impresa di trasporto si impegna ad analizzare tutti i suggerimenti e reclami pervenuti.

Reclamo telematico: modulo online

Un reclamo può essere presentato in forma telematica utilizzando il modulo online presente sulla pagina www.altoadigemobilita.info.

Reclamo telefonico: 0471 220 880

Il servizio telefonico è a disposizione per:

- reclami, informazioni e segnalazioni sui servizi di trasporto pubblico locale in Alto Adige;
- servizi di assistenza per l'AltoAdige Pass e altri abbonamenti (per esempio attivazio-

- Serviceleistungen zum Südtirol Pass (z. B. Aktivierungen, Blockierung, Duplikats-Anträge)
- Der Dienst ist an Werktagen von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 13:00 Uhr und von 14:00 Uhr bis 18:00 Uhr erreichbar.

Der Anruf ist kostenpflichtig mit der Belastung einer Einheit bei Antwort. Die Kosten der Einheit sind vom eigenen Telefonbetreiber abhängig.

Schriftliche Beschwerde

Die notwendige Dokumentation für die Einreichung einer schriftlichen Beschwerde wird dem Fahrgast über die Qualitätscharta zur Verfügung gestellt. Für die Bearbeitung der Beschwerde ist es nützlich, wenn der Fahrgast genaue Angaben zu der beanstandeten Dienstleistung macht, z. B. Tag, Uhrzeit, Liniennummer, Zeit, Fahrtrichtung.

Schriftliche Beschwerden können auch über die Website von SASA eingereicht werden: www.sasabz.it

Schlichtungsverfahren

Für Fahrgäste, die nach Übermittlung einer Beschwerde auf www.suedtirolmobil.info mit der Antwort nicht zufrieden sind oder keine Antwort erhalten haben, ist ein Schlichtungsverfahren zwischen SASA, der Autonomen Provinz Bozen und der Verbraucherzentrale vorgesehen.

Es kann bei der Verbraucherzentrale beantragt werden und wird als Sitzung der beteiligten Parteien durchgeführt. Dafür muss gemäß dem Beschluss der Landesregierung Nr. 1407/2017 ein „Schlichtungsantrag“ gestellt werden: www.consumer.bz.it

Der Antrag auf Schlichtung muss innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Antwort auf die Beschwerde eingereicht werden oder innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der Beschwerde im Falle einer fehlenden Antwort von SASA. Jede während der Schlichtung erzielte Einigung ist außergerichtlich wirksam.

- ne, blocco, richiesta duplicato);
- il servizio è attivo nei giorni feriali da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

La chiamata è soggetta al pagamento del solo scatto alla risposta. I costi dell'unità dipendono dal proprio gestore telefonico.

Reclamo in forma cartacea

Viene messa a disposizione dell'utente, per il tramite della Carta della qualità dei servizi, la documentazione necessaria per la presentazione cartacea dei reclami. Per il trattamento del reclamo è utile che l'utente fornisca dettagli del servizio reclamato, indicando, ad esempio, giorno, ora, numero linea, orario, direzione della corsa.

Il reclamo può essere presentato anche online sul sito di SASA: www.sasabz.it

Conciliazione extragiudiziale

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

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

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

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

11

Die Modalitäten für die teilweise oder gänzliche Erstattung des bezahlten Entgelts bei Nichteinhaltung der Qualitätsstandards der Dienste

Le modalità di rimborso totale o parziale della tariffa versata nei casi di inottemperanza degli standard qualitativi dei servizi

Falls in Folge von unvorhersehbaren Vorfällen oder Ereignissen, die nicht dem Verkehrsunternehmen zuzuschreiben sind, eine Fahrt nicht durchgeführt oder nicht abgeschlossen wird, hat der Fahrgast in der Regel weder Anrecht auf Rückerstattung des Fahrpreises noch auf Verlängerung der Gültigkeitsdauer der Fahrkarte.

Vollständige oder teilweise Erstattung des gezahlten Fahrpreises: Es ist keine Erstattung des Fahrpreises vorgesehen, wenn der Betrag des Tickets weniger als 4 Euro beträgt.

Rückerstattung für unbefriedigende Antworten auf Beschwerden: SASA gewährt keine Rückerstattung im Falle von unbefriedigenden Antworten auf Beschwerden. Fahrgäste können in diesen Fällen jedoch auf ein Schlichtungsverfahren zurückgreifen (siehe Kapitel 10).

SASA wendet die europäische Verordnung 181/2011 über die Fahrgastrechte im Busverkehr an, die keine Entschädigung vorsieht, wenn der Dienst weniger als 250 km beträgt.

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

Rimborso totale o parziale della tariffa versata: non è previsto il rimborso totale o parziale della tariffa in quanto l'importo del titolo di viaggio è inferiore a 4 euro.

Rimborso per risposte non soddisfacenti a reclami: SASA non riconosce rimborsi per le risposte non soddisfacenti per gli utenti, che però possono adire alle vie conciliative (vedi capitolo 10).

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.

12 **Die Modalitäten für die Bonuszahlung an bestimmte Fahrgastkategorien, wobei eventuelle im Dienstleistungsauftrag vorgesehene Vertragsstrafen verwendet werden**

Le modalità di corresponsione di bonus a specifiche categorie di utenti, utilizzando eventuali penalità previste nel Contratto di servizio

Der zwischen dem Land Südtirol und dem Verkehrsunternehmen abgeschlossene Dienstleistungsvertrag für den Betrieb des öffentlichen Personennahverkehrs sieht vor, dass die Nichteinhaltung bestimmter Qualitätsstandards durch das Unternehmen die Zahlung von Vertragsstrafen nach sich zieht.

Das Land Südtirol behält sich das Recht vor, den Erlös der Strafen zur Festlegung bestimmter Bonuszahlungen an bestimmte Fahrgastkategorien zu verwenden.

Il Contratto di servizio 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.

La Provincia Autonoma di Bolzano si riserva la possibilità di utilizzare il ricavato dall'applicazione delle penali per individuare determinati bonus da corrispondere a determinate categorie di utenti.

13 Die Beschreibung des Systems zur Überwachung der Angemessenheit und der Einhaltung der Quantitäts- und Qualitätsstandards des Dienstes

La descrizione del sistema di monitoraggio per la verifica dell'adeguatezza e del rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio

Der Dienstleistungsvertrag mit dem Land Südtirol legt die Qualitätsfaktoren fest, die der Überwachung unterliegen. Für die Überwachung bedient sich der Auftraggeber:

- automatisierter Dienstüberwachungssysteme,
- nicht-automatisierter Dienstüberwachungssysteme: Dokumentenüberwachung, Kontrollen und Inspektionen, Meldungen oder Beschwerden der Fahrgäste oder die Anwendung von anderen Techniken, wie Mystery-Client-Techniken.

Il Contratto di servizio stipulato con la Provincia Autonoma di Bolzano stabilisce i fattori di qualità soggetti a monitoraggio. Per il monitoraggio l'ente affidante 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.

14 Die Instrumente und die Modalitäten zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit

Gli strumenti e le modalità di verifica del grado di soddisfazione degli utenti

Wie im Dienstleistungsvertrag mit dem Land Südtirol festgelegt, werden regelmäßig Umfragen durchgeführt, um die Fahrgastzufriedenheit zu messen. Dies geschieht durch Interviews der Fahrgäste. Die Ergebnisse dieser Umfragen werden veröffentlicht (z. B. durch Veröffentlichung der Ergebnisse auf der Website des Unternehmens) und dienen der Festlegung von Maßnahmen und Projekten, die darauf abzielen, die wahrgenommene Qualität der Fahrgäste der Dienstleistungen zu erhöhen.

Gemäß der Normen UNI 11098 und UNI EN 13816 erhebt SASA jedes Jahr den Grad der Zufriedenheit der Fahrgäste. 2020 wurde die Durchführung der Fahrgastbefragung von einem externen Forschungsinstitut übernommen.

Ziel der Umfrage ist es, die Effizienz der von SASA angebotenen Dienstleistungen zu messen und Feedback (z. B. Kommentare, Vorschläge) zu sammeln, um den Service zu verbessern.

Die Ergebnisse des Jahres 2020 zeigen eine allgemeine Verbesserung in allen Bereichen und bestätigen, dass SASA als seriöses und zuverlässiges Unternehmen wahrgenommen wird.

Die Gesamtzufriedenheit mit den Dienstleistungen von SASA liegt 2020 bei 8,12 auf einer Skala von 1 bis 10, im Vergleich zu 7,80 im Jahr 2019.

Come stabilito nel Contratto di servizio stipulato con la Provincia sono effettuate periodicamente delle indagini per rilevare il grado di soddisfazione degli utilizzatori dei servizi di trasporto pubblico. Questo avviene tramite interviste ai passeggeri. I risultati di queste rilevazioni sono resi pubblici (ad es. con pubblicazione dei risultati sul sito web aziendale) e vengono utilizzati per definire azioni e progetti volti a incrementare la qualità percepita da parte degli utilizzatori dei servizi.

SASA rileva annualmente il grado di soddisfazione dei propri utenti in conformità alle Linee Guida UNI 11098 e alla norma UNI EN 13816. Per l'edizione 2020 l'esecuzione delle rilevazioni dell'indagine di Customer Satisfaction è stata affidata a 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 2020 evidenziano un generale miglioramento su tutti gli indicatori, confermando SASA come un'azienda seria e affidabile.

La soddisfazione complessiva per i servizi offerti da SASA nell'anno 2020 è 8,12 su una scala da 1 a 10, rispetto al 7,80 del 2019.

Kundenzufriedenheit	2020	2019
Abstand zwischen den Haltestellen	8,25	8,03
Netzabdeckung in der von Ihnen genutzten Zone	8,24	8,00
Freundlichkeit und Bereitschaft des Kontrollpersonals	8,20	7,52
Persönliche Sicherheit in Bezug auf den Zustand der Fahrzeuge	8,19	7,93
Sicherheit im Hinblick auf Verkehrsunfälle	8,16	7,88
Einhaltung der Haltestellen	8,15	7,96
Freundlichkeit und Bereitschaft des Fahrpersonals	8,10	7,69
Fahrpläne	8,07	7,67
Fahrdauer	8,06	7,67
Anzahl der verfügbaren Fahrten	8,05	7,63
Klarheit und Verständlichkeit der Haltestellenansagen	8,04	7,62
Zugänglichkeit des Dienstes für Personen mit besonderen Bedürfnissen (mit Einschränkungen des Sehvermögens oder der Motorik)	8,03	7,87
Klarheit der von SASA ausgegebenen Informationen	8,00	7,46
Persönliche Sicherheit in Bezug auf Diebstähle und Belästigung	7,99	7,46
Möglichkeiten der Kontaktaufnahme mit SASA über klassische Kanäle	7,98	-
Aktualität der von SASA ausgegebenen Informationen	7,94	7,37

La soddisfazione	2020	2019
Distanza delle fermate	8,25	8,03
Grado di copertura della rete nella Sua zona di interesse	8,24	8,00
Cortesía e disponibilità del personale di controllo di SASA	8,20	7,52
Sicurezza personale rispetto all'affidabilità dei mezzi	8,19	7,93
Sicurezza rispetto a incidenti stradali	8,16	7,88
Rispetto delle fermate	8,15	7,96
Cortesía e disponibilità degli autisti	8,10	7,69
Orari degli autobus	8,07	7,67
Durata del viaggio	8,06	7,67
Numero di corse disponibili	8,05	7,63
Gli annunci acustici che annunciano la fermata se sono chiari, comprensibili	8,04	7,62
Accessibilità del servizio da parte di utenti con particolari esigenze (disabilità motorie, visive ecc.)	8,03	7,87
Chiarezza delle informazioni diffuse da SASA	8,00	7,46
Sicurezza personale rispetto a furti, borseggi, molestie (sia a bordo che alle fermate)	7,99	7,46
Possibilità di contatto tramite i canali classici	7,98	-
Tempestività delle informazioni diffuse da SASA	7,94	7,37
Molteplicità dei canali di diffusione delle informazioni	7,91	7,22
Condotta di guida degli autisti	7,90	7,52
Comfort del viaggio	7,87	7,46
Pulizia interna degli autobus	7,86	7,18
Pulizia esterna degli autobus	7,85	7,35

Vielfalt der Informationskanäle von SASA	7,91	7,22
Fahrverhalten	7,90	7,52
Fahrkomfort	7,87	7,46
Sauberkeit im Inneren des Busses	7,86	7,18
Sauberkeit der Busse außen	7,85	7,35
Pünktlichkeit	7,78	7,21
Überfüllung der Busse	7,38	6,40
Schnelligkeit in der Beantwortung der Beschwerden	6,88	6,71
Bequemlichkeit des Fahrscheinerwerbs im Bus	-	6,84
Erwerb der Fahrscheine ausschließlich im Bus und nur mit Hartgeld	-	6,31

Puntualità degli autobus	7,78	7,21
Affollamento degli autobus	7,38	6,40
Prontezza di risposta ai reclami	6,88	6,71
Comodità di acquisto del biglietto a bordo dell'autobus	-	6,84
Modalità di pagamento a bordo solo con moneta come unica modalità di acquisto	-	6,31

15 Fahrgastschäden *Danni subiti dal passeggero*

Bei Unfällen, Stürzen, Zwischenfällen oder anderen Ereignissen an Bord der Fahrzeuge müssen die Fahrgäste dem Fahrer unverzüglich den erlittenen Schaden melden. Es wird empfohlen, die Schadensmeldung innerhalb von 10 Kalendertagen nach dem Schadensfall per Post oder E-Mail an sinistri@sasabz.it zu schicken.

Die Meldung muss das Datum und eine detaillierte Beschreibung des Vorfalls, die etwaige Seriennummer des Fahrzeugs (oder das genaue amtliche Kennzeichen), den Namen und die Adresse etwaiger Zeugen und ein etwaiges ärztliches Attest enthalten. Der Fahrgast ist zudem auch verpflichtet, die Fahrkarte für die durchgeführte Fahrt zu verwahren und vorzuweisen.

SASA meldet den Schadensfall der Versicherung, die innerhalb der Fristen, die normalerweise für die Abwicklung des Vorgangs erforderlich sind, den etwaigen Schaden ersetzt. Bei Schäden nach dem Aussteigen an der Haltestelle ist SASA in jedem Fall von Verpflichtungen und Haftungen befreit.

In caso di infortuni, cadute, incidenti o altro verificatisi a bordo delle vetture, i passeggeri devono segnalare immediatamente al conducente il danno patito. Si raccomanda ai passeggeri di effettuare la segnalazione entro 10 giorni solari dal verificarsi dell'evento a SASA con lettera o e-mail 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.

16 **Fundsachen** *Oggetti smarriti*

Viele Fahrgäste helfen mit, dass die Besitzer ihre verlorenen Gegenstände zurückbekommen, und geben diese beim Busfahrer ab.

Sind bereits 24 Stunden vergangen?

Fahrgäste können sich telefonisch bei SASA nach ihrem verlorenen Gegenstand erkundigen. Eine genaue Beschreibung desselben ist dafür notwendig.

Tel. 0471 519 519

Montag–Freitag 08:30–13:00 Uhr

Abholung Bozen

Gegenstände, die auf den städtischen und außerstädtischen Linien in Bozen gefunden wurden:

SASA Verwaltungssitz, Bruno-Buozzi-Str. 8, Bozen

Montag–Freitag 08:30–13:00 Uhr

Abholung Meran

Gegenstände, Südtirol Pässe u. Ä., die auf den städtischen und außerstädtischen Linien in Meran gefunden wurden:

Südtirolmobil Infopoint, Rennweg 151, Meran

Montag–Freitag 07:00–19:00 Uhr

Samstag 07:00–13:00 Uhr

Abholung Südtirol Pass / Abonnements

Südtirol Pässe und Abonnements, die in den Bussen von SASA gefunden werden:

Infopoint Mobilität, Rittnerstraße/Busbahnhof Bozen

Montag–Samstag 07:00–19:20 Uhr

Sonntag 08:00–13:50 Uhr

Sind bereits 6 Tage vergangen?

Fahrgäste können den verlorenen Gegenstand online unter www.fundinfo.it suchen.

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

Sono già trascorse 24 ore?

I passeggeri possono contattare telefonicamente SASA per chiedere informazioni sull'oggetto smarrito. Viene richiesta una descrizione dettagliata dell'oggetto.

Tel. 0471 519 519

lunedì – venerdì 8.30 – 13.00

Ritiro a Bolzano

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

lunedì – venerdì 8.30 – 13.00

Ritiro a Merano

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

lunedì – venerdì 7.00 – 19.00

sabato 7.00 – 13.00

Ritiro AltoAdige Pass / Abbonamenti

AltoAdige Pass e altri abbonamenti trovati sulle linee di SASA a Bolzano possono essere ritirati presso l'Infopoint alla stazione degli autobus di Bolzano.

lunedì – sabato 7.00 – 19.20

domenica 8.00 – 13.50

Sono passati 6 giorni?

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

17 **Veröffentlichung** ***Pubblicazione***

Die vorliegende Qualitätscharta wurde gemäß den Vorgaben des Monitoring Mobilität der Autonomen Provinz Bozen – Südtirol erstellt. Die Qualitätscharta der Dienstleistungen sowie eine Zusammenfassung davon ist auf der Website des Verkehrsbetriebes veröffentlicht, liegt am Sitz des Büros des Auftragnehmers auf und wird auf den für die Öffentlichkeit bestimmten Drucksachen angegeben. Die Qualitätscharta der Dienstleistungen wird jährlich aktualisiert.

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

La Carta della qualità dei servizi e una sua sintesi sono pubblicate sul sito web aziendale, distribuite presso le sedi dell'impresa di trasporto e indicate sugli stampati destinati al pubblico.

La Carta della qualità dei servizi è aggiornata annualmente.

Kontaktdaten für die **Qualitätscharta**

Rechts- und Verwaltungssitz **SASA AG**

Bruno-Buozzi-Straße 8
39100 Bozen
Tel. 0471 519 519
sasabz@sasabz.it
info@pec.sasabz.it

Verbraucherzentrale Südtirol

Zwölfmalgreiner Straße 2
39100 Bozen
Tel. 0471 975 597
Fax 0471 979 914
info@verbraucherzentrale.it

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

Sede legale e **amministrativa SASA Spa**

Via Bruno Buozzi 8
39100 Bolzano
Tel. 0471 519 519
sasabz@sasabz.it
info@pec.sasabz.it

Centro Tutela Consumatori Utenti

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