

Qualitätscharta 2022

für die Dienstleistung im öffentlichen
Nahverkehr in Südtirol



Carta della qualità dei servizi 2022

dei servizi del trasporto pubblico
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
23	5. Verhaltenskodex	5. Il codice di comportamento del personale
24	6. Tarifsystem und Nutzungsbedingungen	6. Il sistema tariffario e le condizioni di utilizzo dei servizi
34	7. Qualitäts, Sicherheits und Umweltmanagementsysteme	7. Sistemi di gestione qualità, sicurezza e ambiente
35	8. Rechte und Pflichten der Fahrgäste	8. I diritti e doveri dei passeggeri
38	9. Informationen	9. Le modalità di accesso alle informazioni garantite
40	10. Beschwerden und Schlichtungsverfahren	10. Le modalità per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative
42	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
43	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
44	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
45	14. Die Instrumente und die Modalitäten zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit	14. Gli strumenti e le modalità di verifica del grado di soddisfazione degli utenti
48	15. Verletzungen von Fahrgästen	15. Infortuni subiti dal passeggero
49	16. Fundsachen	16. Oggetti smarriti
50	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

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

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 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 und SASA, die in ihre Zuständigkeit fallenden Aktionen und Managemententscheidungen bekannt zu machen, die auf die Entwicklung

che gestiscono il servizio, sia pubblici che privati, ispirato all'assenza di discriminazioni e di favoritismi di ogni genere e natura, tendenzialmente riferibile anche agli obblighi del servizio pubblico nei confronti delle situazioni territoriali o territorialmente svantaggiate.

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

Diritto di scelta dei servizi distribuiti sul territorio inteso come possibilità di non dipendere da soluzioni obbligate e di aver accesso 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 e di SASA di rendere note le azioni e le scelte gestionali di propria competenza finalizzate allo sviluppo del sistema di trasporto in Alto Adige, agli investimenti futuri, al miglioramento delle performance.

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 nachhaltigen 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 SASA vorzulegen sind.

Beschwerderecht des einzelnen Fahrgasts bei Funktionsstörungen oder kritischen Fragen, mit der Verpflichtung des Betreibers, spätestens innerhalb **15 Arbeitstagen**

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

Qualità del personale, in particolare 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 SASA.

Diritto di reclamo da parte del singolo passeggero-utente dinanzi a disfunzioni o criticità, con obbligo di risposta da parte di SASA **entro e non oltre 15 giorni lavorativi** dalla proposizione del reclamo in via telematica, attraverso una piattaforma o sito espressamente dedicato, oppure in via cartacea tramite spedizione con posta ordinaria. Il singolo passeggero utente ha inoltre diritto di tutela giurisdizionale, in tutte le forme riconosciute dall'ordinamento, per i danni effettivamente subiti per condotte colpose o dolose di SASA, ferma restando la possibilità di ulteriori previsioni di forme di

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 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.

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.

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 ist der größte Betrieb des öffentlichen Personennahverkehrs in der Autonomen Provinz Bozen und bietet seinen Dienst in den städtischen und außerstädtischen Gebieten der Provinz an.

Seit dem 14. November 2021 betreibt SASA mit rund 30 aktiven Linien den Personennahverkehr und hat damit seinen Fuhrpark und Einsatzraum erweitert.

SASA trägt dazu bei, die Straßen vom Autoverkehr zu entlasten, setzt auf moderne Antriebstechnologien und leistet damit einen wichtigen Beitrag für einen umweltfreundlichen städtischen und außerstädtischen Verkehr. Der Fuhrpark umfasst 286 Fahrzeuge und besteht aus Elektro-, Brennstoffzellen- (Wasserstoff-) und Hybridbussen. SASA ist auch an mehreren Pilotprojekten für innovative Mobilitätsformen beteiligt. SASA wurde 1948 gegründet und ist heute eine Aktiengesellschaft. Seit 2017 erfüllen wir die Anforderungen der gesetzlichen Regelung der Inhouse-Vergabe. Der Verwaltungssitz von SASA befindet sich in Bozen, Bruno-Buozzi-Str. 8.

SASA IN ZAHLEN

Stand Januar 2022

100% öffentliches Kapital
 88% Autonome Provinz Bozen - Südtirol
 1,4% Stadtgemeinde Leifers
 4% Stadtgemeinde Meran
 6,4% Stadtgemeinde Bozen

Insgesamt 286 Busse, davon:

- 5 Elektrobusse
- 12 Brennstoffzellenbusse (Wasserstoff)

525 Mitarbeiter*innen
 62 Verwaltung
 3 Fahrkartenschalter und Infopoints
 397 Fahrdienst
 63 Instandhaltung

SASA è la più grande azienda di trasporto pubblico locale della Provincia Autonoma di Bolzano, e offre il proprio servizio nelle aree urbane e extraurbane della Provincia.

Dal **14 novembre 2021**, ha ottenuto l'incarico per la gestione del servizio extraurbano con circa 30 linee attive, ampliando così la propria flotta e il proprio raggio di servizio. SASA contribuisce ad alleggerire le strade dal traffico individuale affidandosi alle moderne tecnologie di propulsione e fornisce un importante contributo al trasporto urbano e extraurbano nel rispetto dell'ambiente. La sua flotta è composta da 286 vetture tra bus elettrici, a celle a combustibile (idrogeno) e ibridi. SASA è inoltre coinvolta in diversi progetti per lo studio e sviluppo di forme innovative di mobilità.

Fondata nel 1948, SASA è oggi una società per azioni. Dal 2017 opera nel rispetto dei requisiti della normativa vigente in materia di in house providing. La sede legale si trova a Bolzano in via Bruno Buozzi 8.

I NUMERI DI SASA

Dati aggiornati a gennaio 2022

100% capitale pubblico
 88% Provincia Autonoma di Bolzano
 1,4% Comune di Laives
 4% Comune di Merano
 6,4% Comune di Bolzano

286 vetture in totale di cui:

- 5 bus elettrici
- 14 bus a cella a combustibile (idrogeno)

525 collaboratori
 62 amministrazione
 3 biglietteria e info point
 397 esercizio
 63 settore manutenzione

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 gewähren, 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 URBANO 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 che regolano il diritto di sciopero, SASA **garantisce l'erogazione di servizio minima, nelle fasce orarie 6.00 - 9.00 / 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.

SASA betreibt derzeit **19 emissionsfreie Busse im Linienbetrieb**, davon 12 wasserstoffbetriebene Busse, die 2021 in Betrieb gingen, 2 Fuel-CELL-Busse im Rahmen des Chic-Projekts mit der notwendigen, Mitte 2021 installierten Betankungsanlage, sowie 5 Elektrobusse (12 und 18 m lang) mit Ladeinfrastruktur.

Diese Zahlen sollen 2022 mit der Einführung von 6 neuen Elektrobussen in Meran und 2 in Bozen, die von SASA vollständig selbst finanziert werden, weiter steigen. SASA ist außerdem **federführend bei dem Projekt LIFE**, in dessen Rahmen Wasserstofftankstellen und Ladestationen für Busse im ganzen Landesgebiet errichtet werden sollen.

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 19 autobus a emissioni zero di cui: 12 a trazione a idrogeno consegnati nel corso del 2021, 2 Fuel cell del progetto Chic con relativo sistema di rifornimento bus installato nella metà del 2021, 5 bus elettrici da 12 e 18 mt con relativa infrastruttura di ricarica. Questi numeri sono destinati a crescere ancora nel 2022, con la messa in linea di 6 nuovi veicoli a trazione elettrica a Merano e 2 a Bolzano totalmente autofinanziati da SASA. È inoltre **capogruppo 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

SASA verpflichtet sich, die Fahrzeuge einer **täglichen Grundreinigung zu unterziehen**, die von einem externen Dienstleister durchgeführt wird (kontinuierliche gründliche Reinigung).

Im Rahmen des Covid-19-Notstandes hat SASA auch 2021 die Reinigung und Desinfektion der Busse verstärkt, die nach der abendlichen Rückkehr in die Depots an 7 Tagen in der Woche durchgeführt wird.

Die Desinfektion der Fahrzeuge garantiert, soweit möglich, die kontinuierliche Beseitigung aller Keime, auch bei ggf. vorhandenen Materialrückständen.

Die Reinigung umfasst die Desinfektion von Sitzen, Handläufen, Haltestangen und anderen von den Fahrgästen benutzten Teilen. Für die Reinigung der Busse werden umweltfreundliche Produkte verwendet. Die SASA Mitarbeiter*innen führen **täglich Stichproben** durch, um sicherzustellen, dass die Fahrzeuge gründlich gereinigt werden und ein hohes Hygieneniveau gewährleistet ist.

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.

per autobus 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).

Anche nel 2021, a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, SASA ha effettuato un'intensificazione delle attività di pulizia e sanificazione degli autobus, che viene effettuata nel corso del rientro serale nei depositi di appartenenza 7 giorni su 7. 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

Qualitätsindikator: Bereitstellung eines Mindestprozentsatzes an Planfahrten pro Linie.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: 97%

SASA Performance 2021: Standard erfüllt.
Hinweis: Störungen, die nicht dem Auftragnehmer anzulasten sind, werden nicht in die Berechnung der Qualität der Dienste einbezogen.

Ziele 2022: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

SAUBERKEIT UND ERSCHEINUNGSBILD DER FAHRZEUGE, DER VERKAUFSSTELLEN UND DER HALTESTELLEN

Qualitätsfaktor

Erscheinungsbild, Reinigung und Sauberkeit im Innen- und Außenbereich der Fahrzeuge.

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

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Zeitnahe Überprüfung durch den Auftraggeber.

SASA Performance 2021: Der Auftraggeber hat einige Abweichungen von dem erwarteten Qualitätsindikator festgestellt, auf die SASA umgehend reagiert und Maßnahmen ergriffen hat. Im Jahr 2021 wurde die tägliche Reinigung und Desinfektion der Busse verstärkt.

REGULARITÀ DEL SERVIZIO

Fattore di qualità

Affidabilità

Indicatore di qualità: erogazione di una percentuale minima di corse programmate per linea.

Standard previsto dal Contratto di servizio: 97%

Performance 2021 SASA: standard rispettato.
Nota: i disservizi non imputabili all'impresa affidataria sono esclusi dal calcolo della qualità

Obiettivo 2022: mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio.

PULIZIA E DECORO DEI MEZZI E DEI PUNTI VENDITA

Fattore di qualità

Decoro, pulizia e 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 2021 SASA: l'Ente affidante ha constatato alcuni scostamenti rispetto all'indicatore di qualità previsto, a fronte dei quali SASA si è attivata con tempestività per intervenire. Nel corso del 2021, sono state intensificate le attività giornaliere di pulizia e sanificazione degli autobus.

Obiettivo 2022: miglioramento della performance relativamente al Contratto di servizio.

Ziele 2022: Verbesserung der Leistung in Bezug auf den Dienstleistungsvertrag.

Qualitätsfaktor

Sauberkeit und Erscheinungsbild der Verkaufsstellen

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag:

Der Auftrag-geber hat keine Kontrollen durchgeführt.

SASA Performance 2021: Die von SASA durchgeführten Kontrollen ergaben keine Abweichungen in Bezug auf die Reinigung und das Erscheinungsbild.

Ziele 2022: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

FAHRGASTINFORMATIONEN: ALLGEMEINE FAHRGASTINFORMATIONEN AN DER HALTESTELLE ODER ÜBER DIGITALE TECHNOLOGIEN

Qualitätsfaktor

Statische Informationen an den Haltestellen

Qualitätsindikator: Aushang des aktuellen Fahrplans zu den Durchfahrtszeiten der betreffenden Linien an den Haltestellen mit Echtzeitanzeigetafeln.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Alle Haltestellen mit Echtzeitanzeigetafeln zeigen den aktuellen Fahrplan der Durchfahrtszeiten der betreffenden Linien auf licht- und wetterbeständigen Trägern.

SASA Performance 2021: Der Auftraggeber hat 114 Kontrollen in Bozen und Meran durchgeführt und keine Abweichungen festgestellt.

Ziele 2022: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

Qualitätsfaktor

Geplante Fahrplanänderungen - Aushang der Informationen an den Haltestellen

Qualitätsindikator: Anbringung der aktuellen Informationen über geplante Fahrplanänderungen, die die entsprechende Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag:

Die Informationen sind mindestens 14 Tage

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: l'Ente affidante non ha effettuato verifiche.

Performance 2021 SASA: gli audit svolti da SASA non hanno evidenziato criticità relativamente alla pulizia e al decoro.

Obiettivo 2022: 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 2021 SASA: l'Ente affidante ha svolto 114 controlli a Bolzano e Merano e non ha rilevato alcuna anomalia.

Obiettivo 2022: 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 2021 SASA: l'Ente affidante ha svolto 114 controlli a Bolzano e Merano e non ha rilevato alcuna anomalia.

Obiettivo 2022: mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio.

vor Inkrafttreten der Änderung anzubringen.

SASA Performance 2021: Der Auftraggeber hat 114 Kontrollen in Bozen und Meran durchgeführt und keine Abweichungen festgestellt.

Ziele 2022: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

Qualitätsfaktor

Außerplanmäßige Fahrplanänderungen - Aushang der Informationen an den Haltestellen

Qualitätsindikator: Anbringung eines verständlichen Hinweises bei außerplanmäßigen Fahrplanänderungen, die die entsprechende Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Innerhalb von 24 Stunden nach Auftreten des Ereignisses.

SASA Performance 2021: Der Auftraggeber hat 114 Kontrollen in Bozen und Meran durchgeführt und keine Abweichungen festgestellt.

Ziele 2022: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

Qualitätsfaktor

Außerplanmäßige Fahrplanänderungen – Entfernung der Informationen an den Haltestellen

Qualitätsindikator: Entfernung der Informationen zu den Linien, die die Haltestelle oder den Busbahnhof betreffen.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Innerhalb von 24 Stunden nach Ablauf der Gültigkeit.

SASA Performance 2021: Der Auftraggeber hat 114 Kontrollen in Bozen und Meran durchgeführt und keine Abweichungen festgestellt.

Ziele 2022: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

BORDINFORMATIONEN

Qualitätsfaktor

Außendisplays vorne und seitlich

Qualitätsindikator: Anzeige der korrekten Informationen zum Fahrtziel auf den

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 2021 SASA: l'Ente affidante ha svolto 114 controlli a Bolzano e Merano e non ha rilevato alcuna anomalia.

Obiettivo 2022: 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 2021 SASA: l'Ente affidante ha svolto 114 controlli a Bolzano e Merano e non ha rilevato alcuna anomalia.

Obiettivo 2022: 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 2021 SASA: l'Ente affidante non ha rilevato alcuna anomalia.

Obiettivo 2022: mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio.

Außendisplays.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag:

Die Außendisplays sind eingeschaltet und zeigen die Informationen korrekt an.

SASA Performance 2021: Der Auftraggeber hat keine Abweichungen festgestellt.

Ziele 2022: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

Qualitätsfaktor

Sprachansagen der Fahrplaninformationen

Qualitätsindikator: Sprachansage der nächsten Haltestelle an die Fahrgäste.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag:

Das akustische Ansagesystem ist eingeschaltet und kündigt korrekt die Informationen an.

SASA Performance 2021: In einigen Fällen stellte der Auftraggeber eine mangelhafte Anlagenfunktion aufgrund einiger veralteter Bauteile fest, die ab 2022 bis 2023 erneuert werden.

Ziele 2022: Verbesserung der Leistungen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

Qualitätsfaktor

LED-Innenanzeige – Bordinformationen (sofern vorhanden)

Qualitätsindikator: LED-Innenanzeige der nächsten Haltestelle.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag:

Die LED-Innenanzeigen sind eingeschaltet und zeigen die Information korrekt an.

SASA Performance 2021: In einigen Fällen stellte der Auftraggeber eine mangelhafte Funktion der LED-Innenanzeigen aufgrund einiger veralteter Bauteile fest, die ab 2022 bis 2023 erneuert werden.

Ziele 2022: Verbesserung der Leistungen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

Qualitätsfaktor

Innenbildschirme – Bordinformationen (sofern vorhanden)

Qualitätsindikator: Innenanzeige der Zieltestelle, 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 2021 SASA: in alcuni casi, l'Ente affidante ha riscontrato il mancato funzionamento del sistema, causato da alcune componenti obsolete, che verranno aggiornate tra il 2022 e il 2023.

Obiettivo 2022: miglioramento delle performance in relazione allo 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 2021 SASA: in alcuni casi, l'Ente affidante ha riscontrato il mancato funzionamento dei display interni, causato da alcune componenti obsolete del sistema, che verranno aggiornate tra il 2022 e il 2023.

Obiettivo 2022: miglioramento delle performance in relazione allo 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.

Performance 2021 SASA: in alcuni casi, l'Ente affidante ha riscontrato il mancato funzionamento del sistema, causato da alcune

anderen Liniendiensten, mit entsprechenden Fahrplaninformationen in Echtzeit.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag:

Die Innenbildschirme sind eingeschaltet und übertragen korrekt die Informationen.

SASA Performance 2021: In einigen Fällen stellte der Auftraggeber eine mangelhafte Funktion des Systems aufgrund einiger veralteter Bauteile fest, die ab 2022 bis 2023 erneuert werden.

Ziele 2022: Verbesserung der Leistungen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

ZUGÄNGLICHKEIT ZUM DIENST (SOWOHL IM BUS ALS AUCH IN DEN VERKAUFSTELLEN) UND FAHRKOMFORT

Qualitätsfaktor

Öffnungszeiten der Verkaufsstellen

Qualitätsindikator: Die Verkaufsstellen sind jeweils von Montag bis Freitag von 8:00 Uhr bis 12:15 Uhr und von 14:30 Uhr bis 17:00 Uhr, sowie Samstag von 8:30 Uhr bis 12:00 Uhr geöffnet.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag:

Einhaltung der Öffnungszeiten.

SASA Performance 2021: Die Öffnungszeiten entsprechen dem Standard. Die Verkaufsstellen sind von Montag bis Freitag von 7:00 Uhr bis 19:00 Uhr und am Samstag von 7:00 Uhr bis 13:00 Uhr geöffnet.

Ziele 2022: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

Qualitätsfaktor

Beheizung der Fahrzeuge

Qualitätsindikator: Vorhandensein und einwandfreie Funktionstüchtigkeit der Anlagen (z. B. Beheizung im Winter).

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag:

Kein längeres Unbehagen aufgrund der Raumtemperatur während derselben Fahrt.

SASA Performance 2021: Der Auftraggeber hat 59% der Busse in Bozen und 52% der Busse in Meran kontrolliert und keine Abweichungen festgestellt.

komponenten obsolete, die verranno aggiornate tra il 2022 e il 2023.

Obiettivo 2022: miglioramento delle performance in relazione allo 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 2021 SASA: gli orari di apertura al pubblico sono conformi allo standard. I punti vendita sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì 7-19 e il sabato 7-13.

Obiettivo 2022: mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio.

Fattore di qualità

Riscaldamento dei mezzi

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

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

Performance 2021 SASA: l'Ente affidante ha controllato il 59% degli autobus di Bolzano e il 52% degli autobus a Merano e non ha rilevato alcuna anomalia.

Obiettivo 2022: mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio.

Fattore di qualità

Climatizzazione dei mezzi

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

Standard previsto dal Contratto di servizio: Non ci sono condizioni di prolungato disagio

Ziele 2022: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

Qualitätsfaktor

Klimatisierung der Fahrzeuge

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

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Keine Bedingungen für längeres Unbehagen.

SASA Performance 2021: Der Auftraggeber hat 59% der Busse in Bozen und 52% der Busse in Meran kontrolliert und keine Abweichungen festgestellt.

Ziele 2022: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

Qualitätsfaktor

Hilfsmittel für Personen mit Behinderung

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

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

SASA Performance 2021: Der Auftraggeber hat 59% der Busse in Bozen und 52% der Busse in Meran kontrolliert und keine Abweichungen festgestellt.

Ziele 2022: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

VERHALTEN DER MITARBEITER*INNEN MIT KUNDENKONTAKT

Mitarbeiter*innen mit Kundenkontakt sind z. B. Fahrer*innen, Kontrolleur*innen, Mitarbeiter*innen des betrieblichen Call-Centers sowie der Verkaufsstellen.

Qualitätsfaktor

Fahrer

Qualitätsindikator: Die Fahrer*innen müssen, soweit möglich, eine vorschriftsmäßige und regelmäßige Fahrweise gewährleisten.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Sofortige Feststellung.

Performance 2021 SASA: l'Ente affidante ha controllato il 59% degli autobus di Bolzano e il 52% degli autobus a Merano e non ha rilevato alcuna anomalia.

Obiettivo 2022: 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 predisposti in modo da consentirne il pieno utilizzo.

Standard previsto dal Contratto di servizio: Tutti i supporti per persone con mobilità ridotta sono funzionanti e fruibili.

Performance 2021 SASA: l'Ente affidante ha controllato il 59% degli autobus di Bolzano e il 52% degli autobus a Merano e non ha rilevato alcuna anomalia.

Obiettivo 2022: 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 dei call center aziendali e dei punti vendita.

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 2021 SASA: l'Ente affidante ha rilevato qualche scostamento rispetto all'indicatore di qualità previsto dal Contratto di servizio.

Obiettivo 2022: miglioramento delle performance in relazione allo standard previsto dal Contratto di servizio.

Fattore di qualità

Personale a contatto con il pubblico

Indicatore di qualità: orientamento al cliente, cortesia, disponibilità, bilinguismo.

SASA Performance 2021: Der Auftraggeber stellte eine gewisse Abweichung von dem im Dienstleistungsauftrag festgelegten Qualitätsindikator fest.

Ziele 2022: Verbesserung der Leistungen des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

Qualitätsfaktor

Mitarbeiter*innen mit Kundenkontakt

Qualitätsindikator: Kundenorientierung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Zweisprachigkeit.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Sofortige Feststellung.

SASA Performance 2021: Der Auftraggeber hat 114 Linienfahrten zwischen Bozen und Meran überprüft und keine Abweichungen festgestellt.

Ziele 2022: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards

Qualitätsfaktor

Erkennbarkeit der Mitarbeiter*innen mit Kundenkontakt

Qualitätsindikator: Die Mitarbeiter*innen mit Kundenkontakt tragen die Dienstkleidung und das entsprechende Erkennungszeichen.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Sofortige Feststellung.

Performance 2021: Der Auftraggeber hat 114 Linienfahrten zwischen Bozen und Meran überprüft und keine Abweichungen festgestellt.

Ziele 2022: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

Qualitätsfaktor

Beschwerdemanagement

Qualitätsindikator: Die Beschwerden und Hinweise werden innerhalb von 15 Arbeitstagen ab Zuweisung beantwortet. Es gelten die entsprechenden Vorgaben des Auftraggebers.

Standard gemäß Dienstleistungsvertrag: Einhaltung der Frist.

SASA Performance 2021: Die Fristen wurden eingehalten, mit Ausnahme von 0,5 % im Dezember 2021 aufgrund des Gesundheitsnotstands.

Ziele 2022: Beibehaltung des im Dienstleistungsvertrag vorgesehenen Standards.

Standard previsto dal Contratto di servizio: rilevazione puntuale.

Performance 2021 SASA: l'Ente affidante ha controllato 114 corse di linea tra Bolzano e Merano e non ha rilevato alcuna anomalia.

Obiettivo 2022: 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 2021 SASA: l'Ente affidante ha controllato 114 corse di linea tra Bolzano e Merano e non ha rilevato alcuna anomalia.

Obiettivo 2022: 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 2021 SASA: rispetto del termine ad eccezione dello 0,5% nel mese di dicembre 2021 a causa dell'emergenza sanitaria.

Obiettivo 2022: mantenimento dello standard previsto dal Contratto di servizio.

	FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD PREVISTO DAL CONTRATTO DI SERVIZIO
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	Erogazione di una percentuale minima di corse programmate per linea	97%
PULIZIA DECORO MEZZI E PUNTI VENDITA	Decoro, pulizia e condizioni di pulizia all'interno e all'esterno dei mezzi	Rispetto delle condizioni di decoro all'interno e all'esterno dei mezzi (scritte, graffiti, danneggiamenti, etc) incluso funzionamento dispositivi di richiesta
	Pulizia e decoro dei punti vendita	Rispetto delle condizioni di pulizia e decoro
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA: INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE, A TERRA E DIGITALI	Informazioni statiche alle fermate	Tutte le fermate attrezzate con palina di tipo segnaletico hanno esposto l'orario di passaggio aggiornato delle linee interessate, realizzato su supporto resistente alla luce e alle intemperie
	Modifiche al servizio programmate esposizione informazioni a terra	Con almeno 14 giorni di anticipo rispetto all'entrata in vigore della variazione.
	Modifiche al servizio non programmate - esposizione informazioni a terra	Entro 24 ore dall'evento
	Modifiche al servizio non programmate - rimozione informazioni a terra	Entro 24 ore dalla scadenza della validità
INFORMAZIONI A BORDO DEI MEZZI	Display esterni frontali e laterali	I display esterni sono accesi e trasmettono l'informazione corretta
	Sistema di annuncio audio informazioni servizio programmato	Il sistema di annuncio vocale è acceso con diffusione audio dell'informazione corretta
	Display interno – informazione a bordo dei mezzi (quando presente sui mezzi)	I display interni sono accesi e trasmettono l'informazione corretta
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO (SIA AUTOBUS CHE PUNTI VENDITA) E COMFORT DI VIAGGIO	Orari d'apertura punti vendita	Rispetto degli orari
	Riscaldamento dei mezzi: presenza e corretto funzionamento degli impianti (p.es. riscaldamento in inverno)	Non ci sono condizioni di prolungato disagio termico durante la stessa corsa
	Climatizzazione dei mezzi: presenza e corretto funzionamento degli impianti (p.es. raffrescamento in estate)	Non ci sono condizioni di prolungato disagio
	Supporti per persone con mobilità ridotta	Tutti i supporti per persone con mobilità ridotta sono funzionanti e fruibili
ASPETTI RELAZIONALI PERSONALE A CONTATTO CON IL PUBBLICO	Autisti	Gli autisti mantengono, ove possibile, una guida regolare e fluida
	Personale a contatto con il pubblico	Orientamento al cliente, cortesia, disponibilità, bilinguismo
	Riconoscibilità del personale a contatto con il pubblico	Il personale a contatto con il cliente indossa la divisa aziendale e l'apposito distintivo di riconoscimento
	Gestione reclami e segnalazioni	A reclami e segnalazioni viene data risposta entro 15 giorni lavorativi dalla data di assegnazione e secondo le indicazioni operative dell'Ente affidante

	QUALITÄTSFAKTOR	STANDARD GEMÄSS DIENSTLEISTUNGSVERTRAG
REGELMÄSSIGKEIT DES DIENSTES	Erbringung eines Mindestprozentsatzes der programmierten Fahrten pro Linie	97%
SAUBERKEIT UND ERSCHEINUNGSBILD DER FAHRZEUGE, DER VERKAUFSTELLEN UND DER HALTESTELLE	Erscheinungsbild und Sauberkeit der Fahrzeuge	Einhaltung der Anforderungen an das Erscheinungsbild im Innen- und Außenbereich der Fahrzeuge (Schriften, Graffitis, Beschädigungen usw.); Funktionstüchtigkeit der Haltewunschtafeln, der Haltestangen und -vorrichtungen; Reinigungszustand des Innen und Außenbereichs der Fahrzeuge
	Sauberkeit und Erscheinungsbild der Verkaufsstellen	Reinigungszustand des Innen und Außenbereichs der Verkaufsstellen
FAHRGASTINFORMATIONEN: ALLGEMEINE INFORMATIONEN, INFORMATIONEN AN DER HALTESTELLE	Statische Informationen an den Haltestellen	Alle Haltestellen mit Haltestellentafeln sind mit dem aktuellen Fahrplan der Durchfahrtszeiten der infrage kommenden Linien auf licht- und wetterbeständigen Trägern ausgestattet
	Geplante Änderungen des Dienstes – Aushang der Informationen an den Haltestellen	Die Informationen sind mindestens 14 Tage vor Inkrafttreten der Änderung anzubringen
	Nicht geplante Änderungen des Dienstes – Aushang der Informationen an den Haltestellen	Innerhalb 24 Stunden ab dem Ereignis
	Nicht geplante Änderungen des Dienstes – Entfernung der Informationen an den Haltestellen Außendisplays vorne und seitlich	Innerhalb 24 Stunden vor Fälligkeit der Informationen
BORDINFORMATIONEN	Außendisplays vorne und seitlich	Die externen Displays sind eingeschaltet und übertragen die korrekten Informationen
	System der Audiokommunikation für Informationen zum programmierten Dienst	Das System der Audiokommunikation ist eingeschaltet und überträgt die korrekte Information
	Interne Bildschirme (insofern vorhanden) – Informationen an Bord der Fahrzeuge	Die internen Displays sind eingeschaltet und übertragen die korrekte Information
ZUGÄNGLICHKEIT ZUM DIENST (SOWOHL IM BUS ALS AUCH IN DEN VERKAUFSTELLEN) UND FAHRKOMFORT	Öffnungszeiten der Verkaufsstellen	Einhaltung der Öffnungszeiten
	Beheizung der Fahrzeuge: Vorhandensein und einwandfreie Funktionstüchtigkeit der Anlagen (z. B. Beheizen im Winter)	Kein längeres Unbehagen aufgrund der Raumtemperatur während derselben Fahrt
	Klimatisierung der Fahrzeuge: Vorhandensein und einwandfreie Funktionstüchtigkeit der Anlagen (z. B. Kühlung im Sommer)	Kein längeres Unbehagen aufgrund der Raumtemperatur während derselben Fahrt
	Hilfsmittel für Personen mit eingeschränkter Mobilität	Alle Hilfsmittel für Personen mit eingeschränkter Mobilität sind funktionstüchtig und nutzbar

VERHALTEN DES PERSONALS IM FRONTOFFICE	Fahrpersonal	Das Fahrpersonal muss, wann immer möglich, eine vorschriftmäßige und regelmäßige Fahrweise gewährleisten
	Mitarbeiter mit Kundenkontakt	Kundenorientierung, Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Zweisprachigkeit
	Erkennbarkeit der Mitarbeiter mit Kundenkontakt	Die Mitarbeiter im Kontakt mit dem Kunden tragen die Firmenuniform und das spezielle Erkennungszeichen
	Beschwerdemanagement	Die Beschwerden und Hinweise werden innerhalb 15 Arbeitstagen ab Zuweisung beantwortet, unter Berücksichtigung der Vorgaben des Auftraggebers

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 zusammengeschlossen:

- 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/de/tickets/ticketfinder

www.suedtirolmobil.info/de/tickets/nutzungsbedingungen

FAHRSCHEINE

Im Verkehrsverbund Südtirol wird grundsätzlich unterschieden zwischen:

DESCRIZIONE DEL SISTEMA TARIFFARIO URBANO

In Alto Adige tutti i servizi di trasporto pubblico urbano 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.altoadigemobilita.info/it/ticket/trovaticket

www.altoadigemobilita.info/it/ticket/condizioni-dutilizzo

TITOLI DI VIAGGIO

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

- a. titoli di viaggio a tariffa chilometrica;

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

Alle Fahrscheine sind für jede einzelne Etappe zu entwerten. Die Entwertung erfolgt bei Antritt der Fahrt. Für Fahrscheine mit Kilometertarif, 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.

Mobile Ticketing

Fahrgäste mit dem Südtirol Pass und Euregio Family Pass haben die Möglichkeit, Bus und Bahnfahrten **im Voraus über ihr Smartphone zu entwerten**. Künftig wird dies auch auf den einzelnen Linien möglich sein.

Nachfolgend finden Sie einige Hinweise zu den gängigsten Fahrscheinen. Informationen zu allen Fahrscheinarten, ihrer Verwendung und eventuellen Aktualisierungen finden Sie auf der Website www.suedtirolmobil.info.

DIE WICHTIGSTEN FAHRSCHHEINE MIT KILOMETERTARIF 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

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

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.

Mobile ticketing

Per i viaggiatori con AltoAdige Pass ed Euregio Family Pass c'è la possibilità di **convalidare in anticipo** i viaggi in autobus e in treno, **attraverso il proprio smartphone**. In futuro sarà attivo anche sulle singole linee.

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

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, 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 FAHRSCHIE- NE 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 südtirolmobil-Verkaufsstellen, in den Tourismusbüros und bei den südtirolmo-

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, 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. Informazioni su 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. Ulteriori

bil-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 (**Tirol, Südtirol und Trentino**) unterwegs zu sein. Der Tarif der Tagesfahrkarte beträgt **39 Euro**. Weiterführende Infos: www.suedtirolmobil.info
Die Südtiroler Transportstrukturen AG (STA) ist vom Land Südtirol mit der Verwaltung des Tarifsystems und des Ticketing betraut.

PROBLEME MIT DEN FAHRSCHHEINEN

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.

informationen: 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 (**Tirol, Alto Adige e Trentino**). Il costo del biglietto giornaliero è di **39 euro**. Ulteriori informazioni: www.altoadigemobilita.info.

La gestione del sistema tariffario e del ticketing è affidata dalla 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 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.
- 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.

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 rimborsati** 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 SASA SpA, **non dà** di norma **diritto al rimborso** del prezzo del biglietto né alla proroga della sua validità.

UTILIZZO GRATUITO DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO

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:

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 benützen.
- **Blinde und sehbehinderte Personen** können die öffentlichen Verkehrsmittel gegen 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 Fahrerlaubnis 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
 - **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 appartenenti 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";
 - **alumni 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.

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 suedtirolmobil

Südtirolmobil-Verkaufsstellen gibt es in den größeren Ortschaften, an einigen Bahnhöfen, Trafiken und öffentlichen Einrichtungen. Die aktuelle Liste der Verkaufsstellen mit den angebotenen Dienstleistungen und den Öffnungszeiten sind unter www.suedtirolmobil.info/de/tickets/verkaufsstellen/suedtirolmobil-verkaufsstellen einsehbar und stehen zum download bereit.

BOZEN UND UMGEBUNG

SAD Fahrkartenschalter Italienallee	Italienallee 13/N
Fahrkartenschalter Bahnhof	Bahnhofplatz 1
Tabaktrafik Bahnhof	Bahnhofplatz 1
Infopoint Busbahnhof	Rittnerstraße
Infopoint Seilbahn Ritten Talstation	Rittner Str. 12
Tabaktrafik „al mio tabacchino“	Claudia-Augusta-Straße 91 F
Tabaktrafik Bertagnolli	Dominikanerplatz 34
Tabaktrafik Paolazzi	Freiheitsstraße 10
Tabaktrafik Negri Alessandro	Museumstraße 60
Tabaktrafik Il Tabacchino	Reschenstraße 65 B
Tabaktrafik Passamonti	Ortlerstraße 43
Tabaktrafik Peter	Mailandstraße 5
Tabaktrafik Il Quadrifoglio	Cagliaristraße 4
Tabaktrafik Spitaleri	St. Gertraud-Weg 20
Zeitungstrafik Bahnhof Bozen	Bahnhofplatz 1
Foto Galleria Europa & Tabaktrafik Walther	Waltherplatz 8 B
Tabaccheria Zanol	Viale Druso 177

RETE DI VENDITA SERVIZIO URBANO

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.suedtirolmobil.info/it/ticket/punti-vendita/punti-vendita-altoadigemobilita

BOLZANO E DINTORNI

Biglietteria SAD Corso Italia	Corso Italia 13/N
Biglietteria stazione ferroviaria	Piazza Stazione 1
Edicola stazione ferroviaria	Piazza Stazione 1
Infopoint autostazione	Via Renon
Infopoint funivia del Renon stazione a valle	Via Renon 12
Tabaccheria "al mio tabacchino"	Via Claudia Augusta 91 F
Tabaccheria Bertagnolli	Piazza Domenicani 34
Tabaccheria Paolazzi	Corso Libertà 10
Tabaccheria Negri Alessandro	Via Museo 60
Tabaccheria Il Tabacchino	Via Resia 65 B
Tabaccheria Passamonti	Via Ortles 43
Tabaccheria Peter	Via Milano 5
Tabaccheria Il Quadrifoglio	Via Cagliari 4
Tabaccheria Spitaleri	Via Santa Geltrude 20
Tabaccheria Stazione di Bolzano	Piazza Stazione 1
Foto Galleria Europa & Tabaccheria Walther	Piazza Walther 8 B
Tabaccheria Zanol	Viale Druso 177

MERANO

Bar Monopol	Via Parrocchia 9
Bar Palma	Via S. Giorgio 14
Biglietteria stazione ferroviaria	Piazza Stazione
Infopoint Merano	Via delle Corse 151
Tabaccheria Pfitscher	Via Portici 361
Tabaccheria Barp	Piazza Teatro 15

MERAN

Bar Monopol	Pfarrgasse 9
Bar Palma	St.-Georgen-Straße 14
Fahrkartenschalter Bahnhof	Bahnhofplatz
Infopoint Merano	Rennweg 151
Tabaktrafik Pfitscher	Laubengasse 361
Tabaktrafik Barp	Theaterplatz 15

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 Süd, Bozen Kaiserau, Sigmundskron, Gargazon, Leifers und Salurn; wer an 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 dall'autista 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 possibile acquistare la maggior parte dei biglietti altoadigemobilità. È possibile effettuare le ricariche dell'AltoAdige Pass e controllare i propri dati. Sono riconoscibili dal logo altoadigemobilità e in molte stazioni, sono protette da una parete arancione.

Le biglietterie automatiche **si trovano:**

- presso la maggior parte delle stazioni in Alto Adige, ad eccezione di quelle Bolzano Sud, Bolzano Casanova, Ponte d'Adige, Gargazzone, Laives e Salorno. Chi sale sul treno in una di queste stazioni, può acquistare il biglietto sul treno senza 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.

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

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, Eindrädern und Kinderfahrrädern unter 50,8 cm ist kostenlos.

Tiermitnahme

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

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 piccola dimensione che possono essere tenuti in braccio o trasportati in una borsa di dimensioni 70x30x50 cm il trasporto è gratuito.

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

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

ten werden oder sich in einem Käfig oder Behälter mit den Maßen von höchstens 70x30x50 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. Tagesstarif 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.

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 hat ein **Qualitäts-, Umwelt und Sicherheitsmanagementsystem eingeführt**, das den internationalen Normen entspricht.

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

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

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

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

UNI EN ISO 45001:2018 (Zertifikat 16345)
und EN ISO 9001:2015 (Zertifikat 16002)
Qualifiziertes Personal mit Eignung für die vorgesehenen Aufgaben ausbilden; Risiken reduzieren, Unfälle und Berufskrankheiten verhindern.

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.

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

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

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

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

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.

UNI ISO 45001:2018 (cert. 16345)
e UNI EN ISO 9001:2015 (cert. 16002)
Formare risorse qualificate e adeguate alle mansioni previste e ridurre i rischi, prevenire gli infortuni e le malattie professionali.

UNI EN ISO 14001:2015 (cert. 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.

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;

- Die Sitzplätze sind vorrangig Menschen mit Behinderung, schwangeren Frauen, 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 Zutritt 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.
- i posti a sedere sono destinati con priorità alle persone con disabilità, alle donne in gravidanza, agli anziani e ai passeggeri con bambini. Sugli autobus, alle persone con disabilità devono essere riservati almeno **tre posti a sedere** in prossimità della porta di uscita e deve essere consentito l'accesso dalla porta di uscita;
- non sono ammesse al trasporto le persone che rifiutano di sottoporsi alle prescrizioni di ordine e sicurezza del servizio; offendono la decenza; recano disturbo agli altri passeggeri; esercitano a bordo dei mezzi il mestiere di venditore, cantante, suonatore o simile. Nei casi in cui le suddette disposizioni non vengano osservate e le circostanze siano tali da consigliare 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.

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.

SANZIONI A CARICO DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI TRASPORTO PUBBLICO URBANO

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

Alle Einzelheiten zu den vorgesehenen Strafen finden Sie auf der Website der Autonomen Provinz Bozen, die der Landesgesetzgebung gewidmet ist **lexbrowser.provinz.bz.it**
> Landesgesetz Nr. 15 vom 23.11.2015 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 verschmutzt, 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.

Autonoma di Bolzano dedicato alla normativa provinciale: **lexbrowser.provincia.bz.it**

> Legge Provinciale 23.11.2015, n. 15.

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 a 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)

INFORMAZIONI SU ORARIE SERVIZI

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

Inoltre, gli orari del trasporto pubblico urbano 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 **passaggero 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

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.

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

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

dalle ore 7.30 alle ore 20.00. La chiamata è soggetta al pagamento del solo scatto alla risposta. I costi dell'unità dipendono dal proprio 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

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 della 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. Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, alle eingegangenen Vorschläge und Beschwerden zu untersuchen. 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 1 Jahr** 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.

Der Busbenutzer kann wählen, ob er eine Beschwerde **online, telefonisch oder in Papierform einreichen möchte**, indem er den Hinweisen folgt.

ELEKTRONISCHE BESCHWERDE ONLINE-WEBFORMULAR

Eine Beschwerde kann elektronisch über das Online-Formular erfolgen:

Web formular | Mobilität | Autonome Provinz Bozen - Südtirol, oder per E-Mail an die Adresse **contact@altoadigemobilita.info**.

TELEFONISCHE BESCHWERDE 0471 220 880 - Wählen Sie 2

Der Telefondienst ist werktags von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr aktiv. Der

SASA dispone di un sistema per il trattamento dei reclami. Si impegna ad analizzare tutte le segnalazioni e i suggerimenti pervenuti. 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 un reclamo**, ha tempo **1 anno** dalla data in cui è stato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio contestato. SASA risponde al reclamo **entro 15 giorni lavorativi**.

L'utente può scegliere di presentare reclamo **on line, telefonicamente, oppure in forma cartacea**, seguendo le seguenti indicazioni.

RECLAMO ONLINE

Il reclamo può essere presentato utilizzando il modulo online presente sulla pagina **Formulario web | Mobilità | Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige**, oppure inviando una mail all'indirizzo **contact@altoadigemobilita.info**.

RECLAMO TELEFONICO 0471 220 880 - selezionare 2

Il servizio telefonico è attivo nei giorni feriali da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00. La chiamata è soggetta al pagamento del solo scatto alla risposta. I costi dell'unità dipendono dal proprio gestore telefonico.

Anruf unterliegt lediglich der Zahlung der Verbindungsgebühr. Die Kosten der Einheit hängen von Ihrer Telefongesellschaft ab.

SCHRIFTLICHE BESCHWERDE

Im Falle einer schriftlichen Beschwerde muss der Nutzer genaue Angaben zu dem beanstandeten Dienst machen: Datum, Uhrzeit, Liniennummer, Abfahrtsort und Fahrtrichtung. Die schriftliche Beschwerde kann direkt bei der Geschäftsstelle in der Buozzistraße abgegeben oder mittels Post an diese Adresse geschickt werden: SASA SpA - AG, Buozzistraße Nr. 8, 39100 Bozen.

SCHLICHTUNGSVERFAHREN Bei Nichtbeantwortung der Beschwerde oder unbefriedigende Antwort auf die Beschwerde

Für Fahrgäste, die nach Übermittlung einer **schriftlichen 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/de/allgemeine-schlichtung**.

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.

RECLAMO IN FORMA CARTACEA

Nel caso di reclamo in forma scritta, è necessario che l'utente fornisca dettagli del servizio contestato, indicando: data, ora, numero linea, punto di partenza e direzione della corsa. Il reclamo scritto può essere consegnato direttamente presso gli uffici di via Buozzi, oppure inviato per posta ordinaria all'indirizzo: SASA SpA - AG, via Buozzi n. 8, 39100 Bolzano.

CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE In caso di mancata risposta al reclamo o risposta al reclamo non soddisfacente

Se gli utenti che hanno presentato un **reclamo scritto** attraverso il canale www.mobilitaaltoadige.info oppure via posta ordinaria, 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/it/conciliazione-generale** 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.

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.

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 städtischen öffentlichen Personennahverkehr 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 urbano per l'esercizio del trasporto pubblico locale stipulato tra la Provincia Autonoma di Bolzano e SASA 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

Der Dienstleistungsvertrag mit dem Land Südtirol legt die Qualitätsfaktoren fest, die der Überwachung unterliegen. Zur Überwachung bedient sich die Autonome Provinz Bozen:

- 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 urbano stipulato con la Provincia Autonoma di Bolzano stabilisce i fattori di qualità soggetti a monitoraggio. Per il monitoraggio la Provincia Autonoma di Bolzano 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

Gemäß den Vorgaben des Dienstleistungsvertrags für den städtischen öffentlichen Personennahverkehr mit dem Land Südtirol, **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 urbano stipulato con la Provincia, vengono **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 (es. 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

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

Pulizia interna degli autobus	7,86	7,18
Pulizia esterna degli autobus	7,85	7,35
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 Verletzungen von Fahrgästen *Infortuní subítí 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 an SASA innerhalb von 1 Jahr nach dem Schadensfall mit einem Schreiben an Sasa SpA Bruno-Buozzi-Straße 8 - 39100 BZ 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 **infortuní, 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 1 anno dal verificarsi dell'evento a SASA con lettera intestata a Sasa SpA Via Buozzi 8 - 39100 BZ) 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 dei testimoni**, nel caso ci fossero, e l'eventuale certificato medico. Inoltre, il passeggero è tenuto anche a conservare e presentare il titolo di viaggio relativo alla corsa effettuata.

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

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?

Das Objekt wurde bereits dem **Fundbüro der Stadt Bozen oder Meran** anvertraut.

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**.

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 - 13.40

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.oggettivotati.it

17 **Veröffentlichung** **Pubblicazione**

Die vorliegende Qualitätscharta der Dienstleistungen für den städtischen öffentlichen Personennahverkehr 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 **www.sasabz.it/index.php/de/dienstleistungscharta**, liegt am Sitz des Büros des Auftragnehmers auf und wird auf den für die Öffentlichkeit bestimmten Drucksachen angegeben.

Die Qualitätscharta der Dienstleistungen für den städtischen öffentlichen Personennahverkehr wird jährlich aktualisiert.

SASA ha redatto la presente Carta della qualità dei servizi urbani secondo le direttive dell'Ufficio Monitoring Mobilità della PAB. La Carta della qualità dei servizi urbani e una sua sintesi, sono pubblicate sul sito web aziendale all'indirizzo **www.sasabz.it/index.php/carta-della-qualita-dei-servizi**, distribuite presso le sedi dell'impresa di trasporto e indicate sugli stampati destinati al pubblico.

La Carta della qualità dei servizi urbani 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