



Sistema Gestione Qualità - Qualitätsmanagementsystems

Carta della Qualità del servizio ferroviario

Charta der Bahndienstqualität



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

La Carta di Qualità del servizio: i Suoi Diritti come passeggero del servizio ferroviario

Premessa

Nella Carta di Qualità del servizio ferroviario sono riportati i **Diritti ed i Doveri dei passeggeri**. È stata redatta da SAD con la condivisione del documento con la Provincia e con l'intesa del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU). Può essere consultata sui siti web di SAD e del CTCU.

La Carta viene aggiornata regolarmente e concorre al miglioramento del servizio.

I più importanti diritti dei passeggeri sono:

- pulizia, comfort, sicurezza e accessibilità del servizio;
- accessibilità al servizio da parte dei passeggeri a mobilità ridotta;
- ottenimento di una risposta ad una proposta o ad un reclamo entro 30 giorni dall'invio;
- la possibilità di avviare un procedimento di conciliazione, a fronte di una risposta non soddisfacente;
- messa a disposizione di chiare e semplici informazioni ai passeggeri in entrambe le lingue della Provincia;
- comprensione con il personale di bordo in entrambe le lingue della Provincia;
- rimborso in caso nel disguido al servizio ed indennizzo in caso di ritardo;
- in caso di sciopero, certezza di un servizio garantito all'interno delle fasce della giornata previste (dalle 6.00 alle 9.00 e dalle 18.00 alle 21.00);
- informazioni sugli oggetti smarriti (all'infopoint STA presso l'autostazione di Bolzano, oppure telefonicamente tramite il servizio informazioni SAD al numero 0471/450111 o sul sito www.oggettitrovati.it);
- possibilità di presentare osservazioni e proposte sul servizio presso SAD, presso l'infomobilità e presso il CTCU.

All'interno della Carta e sul sito www.mobilitaaltodige.it (→ "In viaggio") sono reperibili anche tutte le indicazioni e disposizioni da seguire in caso infrazione delle norme di trasporto da parte dei passeggeri.

Inoltre, la Carta regola anche i seguenti aspetti.

Bonus pendolare

Nel caso di ritardi frequenti e soppressioni nel servizio ferroviario provinciale, i viaggiatori che regolarmente utilizzano il servizio ricevono annualmente l'accredito di un rimborso, detto "bonus pendolare".

L'importo del bonus viene finanziato da una parte dell'importo delle penali mensilmente previste nei confronti di SAD a seguito di ritardi o soppressioni, così come previsto dal contratto di servizio.

È considerato "ritardo" un arrivo effettivo del treno che superi di oltre 5 minuti l'orario previsto. Le penali contrattuali sono dovute quando in un mese le percentuali di ritardi e soppressioni superano il valore contrattuale previsto per ogni singola linea (in media, il 90% dei viaggi deve essere puntuale). Il bonus, erogato nella misura dell'80% delle penali contrattuali per ritardi e soppressioni del mese, viene calcolato e accreditato automaticamente, senza che il viaggiatore pendolare debba presentare alcuna domanda.

Indennizzo per passeggeri con mobilità ridotta

Passeggeri con mobilità ridotta che, per una responsabilità di SAD, non hanno potuto avere accesso al treno, hanno diritto ad un indennizzo forfettario di euro 35 a carico di SAD.

La richiesta di indennizzo deve essere inviata a SAD, specificando opportunamente l'oggetto.

Gestione reclami

Di seguito si riporta un breve riassunto sulle modalità di gestione del reclamo:

- il reclamo può essere inoltrato **entro tre mesi (90 gg) dalla data** in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare o si è verificato il disservizio;
- i reclami e le segnalazioni possono essere presentati a SAD **per iscritto**;



Sistema Gestione Qualità - Qualitätsmanagementsystems

Carta della Qualità del servizio ferroviario

Charta der Bahndienstqualität



Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti

*Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori*

- per presentare le proprie segnalazione o i propri reclami, gli utenti possono contattare anche il **servizio Mobilità Alto Adige** tramite il **numero verde 840 000 426**;
- SAD si impegna a dare una risposta ai reclami dell'utenza **entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo** (siano essi collegati ai servizi o ai dipendenti o ad avvenimenti vari già a conoscenza);
- nell'ipotesi che il reclamo o la segnalazione presentati riguardino **comportamenti di dipendenti**, la SAD attiverà la procedura di indagine interna, informando l'utente sia dell'attivazione che della conclusione della stessa;
- il termine massimo per fornire una risposta definitiva, a fronte di ulteriori necessità di indagine o approfondimenti resisi necessari, **non potrà superare i 90 giorni dal ricevimento del reclamo (come previsto da normativa)**;
- qualora l'utente non fosse soddisfatto degli esiti del reclamo, è prevista una procedura di conciliazione tra PAB, Gestore e CTCU.

Procedura di conciliazione

Qualora l'utente non fosse soddisfatto dagli esiti del reclamo, è prevista una procedura di conciliazione tra PAB, gestore e CTCU. Per attivarla si invia la „Domanda di conciliazione“ su apposito modulo (Allegato C della Carta Qualità) al Centro Tutela Consumatori Utenti (info@centroconsumatori.it, tel. 0471-975597).

La Commissione di Conciliazione è composta da un rappresentante del CTCU, un rappresentante della Ripartizione provinciale mobilità (PAB) e un rappresentante di SAD nel ruolo di soggetto tecnico. Alla fine del procedimento la Commissione può definire un indennizzo.

La Carta

Il testo è disponibile all'indirizzo: <http://www.sad.it/it//il-servizio-ferroviario>

Indirizzi e contatti importanti

SAD	Informazione clientela: www.sad.it Per segnalazioni e reclami: reclami@sad.it - fax: 0471/450296 Si può utilizzare il modulo del allegato B della Carta della Qualità. Ufficio informazioni Bolzano Tel . 0471/450111 (lun-ven 7.00-19.30, sab 7.00-13.30) Biglietterie SAD: Bolzano, Corso Italia 13/N (lun-ven 8-18, sab 8-13) Brunico, Autostazione, Via Europa, 9A (lun-ven 6.40-19, sab 6.40-14)
Info Mobilità	Informazione clientela: www.sii.bz.it/de/info-mobilitaet Modulo web per reclami: http://www.provincia.bz.it/turismo-mobilita/mobilita/trasporto-pubblico-locale/formulario-web.asp Informazioni per orari e tariffe - abbonamenti tel. 840 000 471 (Lun-Sab 6.00-20.00 , Dom/festivi 7:30-20.00) Informazioni per abbonamenti - reclami e segnalazioni tel. 840 000 426 (Lu-Ve 9.00-13.00 + 14.00-18.00 Uhr)
Centro Tutela Consumatori Utenti	www.consumer.bz.it/it info@centroconsumatori.it tel. 0471/975597 (Lun-Ven 9.00-12.00 + Lun-Gio 14.00-17.00)