



# Carta della qualità dei servizi

## Tramvia del Renon

Valida sino al 31.03.2024

**sta – Südtiroler Transportstrukturen AG** • Gerbergasse 60 • I-39100 Bozen  
**sta – Struture Trasporto Alto Adige SpA** • Via dei Conciapelli 60 • I-39100 Bolzano  
T +39 0471 312888 • [info@sta.bz.it](mailto:info@sta.bz.it) • [sta@pec.bz.it](mailto:sta@pec.bz.it) • [www.sta.bz.it](http://www.sta.bz.it)

Ges.Kapital - capitale soc.: Euro 14.860.000 • MwSt.-Nr. - p. IVA: 00586190217  
Handelsregister Bozen - registro delle imprese Bolzano: BZ 87527 • Einpersonengesellschaft - Società unipersonale  
Unterliegt der Leitung und Koordination gemäß Art. 2497 und folgende des Z.G.B. durch die Autonome Provinz Bozen - Südtirol  
Società soggetta a direzione e coordinamento ai sensi dell'Art. 2497 del C.C. da parte della Provincia Autonoma di Bolzano - Alto Adige

File: [https://stabz.sharepoint.com/Kommunikation/Documents/230524 Carta della qualità dei servizi/230502 Carta della qualità dei servizi - Tramvia del Renon.docx](https://stabz.sharepoint.com/Kommunikation/Documents/230524%20Carta%20della%20qualità%20dei%20servizi/230502%20Carta%20della%20qualità%20dei%20servizi%20-%20Tramvia%20del%20Renon.docx)



# Indice

1.	Introduzione .....	4
2.	I principi fondamentali della Carta della qualità dei servizi.....	4
3.	Profilo aziendale .....	5
4.	Servizio .....	6
4.1.	Contratto di servizio.....	6
4.2.	Corse e orari .....	6
4.3.	Informazioni sui servizi .....	7
4.4.	Titolo di viaggio.....	8
4.4.1.	Tipologia e modalità di acquisto .....	8
4.4.2.	Convalida e controlli.....	8
4.4.3.	Sanzioni .....	8
4.4.4.	Accessibilità al servizio e confort di viaggio.....	9
5.	Infrastrutture .....	9
5.1.	Pericoli e rischi per i passeggeri .....	10
5.2.	Divieto di fumo .....	10
6.	Fattori e standard di qualità .....	10
7.	Codice di comportamento del personale .....	12
8.	Diritti e doveri dei passeggeri .....	12
8.1.	Diritti dei passeggeri.....	12
8.2.	Doveri dei passeggeri .....	12
8.3.	Oggetti smarriti.....	13
9.	Danni e infortuni.....	13
10.	Monitoraggio del servizio e verifica del grado di soddisfazione dei nostri passeggeri .....	13
11.	Relazioni con il cliente (suggerimenti, reclami, conciliazione).....	14

12. Allegati..... 15

## 1. Introduzione

La Carta della qualità dei Servizi è il documento con il quale la STA, erogatore di servizi di trasporto pubblico locale, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i servizi e le modalità di erogazione, gli standard di qualità e informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

Mediante la Carta della qualità dei servizi la STA intende, inoltre, costruire un rapporto di collaborazione con i passeggeri per conoscere e poter soddisfare, ove possibile, le loro richieste o esigenze di mobilità.

La Carta della qualità dei servizi è disponibile in italiano e in tedesco:

- sul sito web di STA – Strutture Trasporto Alto Adige SpA [www.sta.bz.it/it/informazioni-utili/](http://www.sta.bz.it/it/informazioni-utili/);
- sul sito web del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU): [www.consumer.bz.it/it/carte-della-qualita](http://www.consumer.bz.it/it/carte-della-qualita);
- presso la stazione di Collalbo e presso la stazione di Soprabolzano.

## 2. I principi fondamentali della Carta della qualità dei servizi

**Eguaglianza dei diritti degli utenti:** a tutti i cittadini che fruiscono del servizio di trasporto locale vengono garantite pari condizioni di accesso e di trattamento, senza distinzione di sesso, orientamento sessuale, origine etnica e geografica, età, lingua, religione, opinione, condizioni personali, economiche, sociali, fisiche e psichiche, ancora rimuovendo gli ostacoli per la disabilità, anche attraverso servizi dedicati.

**Imparzialità,** che deve essere intesa come un principio di condotta da parte dei soggetti che gestiscono il servizio, sia pubblici che privati, ispirato all'assenza di discriminazioni e di favoritismi di ogni genere e natura, 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'applicazione ("app") dedicata.

**Efficienza ed efficacia del servizio,** da intendersi come la costante ricerca della massima copertura delle località servite sul territorio, la frequenza delle corse, il rispetto della puntualità, il miglior rapporto costi/qualità, la prioritaria attenzione per i dispositivi di sicurezza.

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

**Ecosostenibilità** dei trasporti nel territorio dell'Alto Adige, secondo i principi dell'Agenda ONU 2030 sullo sviluppo sostenibile, da perseguire attraverso le tecnologie di mobilità ad alimentazione elettrica e a 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 al soggetto gestore.

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

**Bilinguismo:** l'impresa di trasporto garantisce che il personale a contatto con i passeggeri nel servizio offerto sulle linee di interesse della Provincia autonoma di Bolzano possieda 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 l'impresa di trasporto e il Centro Tutela Consumatori Utenti.

### 3. Profilo aziendale

La STA – Strutture Trasporto Alto Adige SpA è una società per azioni in-house della Provincia autonoma di Bolzano.

La STA dispone di un sistema di gestione integrato ISO 9001, ISO 45001:2018. Ciò garantisce un elevato standard qualitativo non solo nello sviluppo dei progetti di mobilità, ma anche all'interno della propria struttura. Inoltre, grazie al sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro, la STA tiene sotto controllo i rischi per i suoi collaboratori e per i partner esterni e punta a un continuo miglioramento delle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori.

La nostra visione è:

Rendere l'Alto Adige un modello per la mobilità alpina  
nella quale le persone preferiscono utilizzare sistemi di mobilità integrata efficienti, sostenibili  
e di facile utilizzo per tutti.

A tal fine la STA sviluppa, progetta, realizza e gestisce soluzioni per infrastrutture, sistemi e servizi finalizzati al potenziamento e miglioramento continuo dell'offerta di mobilità, adottando know-how all'avanguardia. Queste soluzioni mettono al centro l'utente, garantiscono la sicurezza, l'utilizzo facile e intuitivo e rendono migliore la qualità della vita.

## 4. Servizio

### 4.1. Contratto di servizio

La STA è proprietaria della tramvia del Renon e la gestisce in funzione del Contratto di Servizio con la Provincia autonoma di Bolzano come da delibera n. 243/2021.

### 4.2. Corse e orari

La tramvia del Renon ha i seguenti indirizzi:

- Soprabolzano – Comune di Renon, via Paese 17.

La tramvia è in servizio tutti i giorni con il seguente orario:

- i giorni feriali dalle ore 6:08 alle ore 23:16;
- domenica e giorni festivi dalle ore 7:20 alle ore 23:16.

Il percorso coperto è tra Soprabolzano e Collalbo con 5 corse giornaliere sino a Maria Assunta.

Le corse avvengono con la seguente cadenza:

- partenza da Collalbo:
  - 6:08 – 6:44 – 7:20 – 8:08 – 9:08 – 10:06 – 10:36 (ogni 30 minuti) 19:08 – 20:08 – 21:08 – 22:20;
- partenza da Soprabolzano:
  - 6:26 – 7:02 – 7:38 – (8:30 MA) – 8:36 – 9:36 -10:06 (ogni 30 minuti) 19:36 – 20:36 – 22:00 – 23:00.

Durante la manutenzione della funivia la circolazione ha cadenzamento orario.

In caso di sciopero, nel rispetto dell'articolo n. 11 della delibera n. 02/13 del 31.12.2002 della Commissione di garanzia per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi essenziali, e secondo quanto disposto dalla legge 146/1990 e successive modifiche, la STA garantisce l'erogazione della

quantità di servizio minima, con effettuazione di tutti i servizi con partenza programmata nelle fasce orarie 06:00 – 09:00 e ore 12:00 – 15:00. Gli utenti sono informati mediante i seguenti canali:

- affissi nelle stazioni e fermate;
- sito web [www.altoadigemobilita.info](http://www.altoadigemobilita.info);
- centro servizi e informazioni altoadigemobilità: Tel. +39 0471 220880.



<https://maps.civis.bz.it/>

### 4.3. Informazioni sui servizi

Gli utenti sono informati sui servizi offerti (corse e orari, interruzioni, tariffe, ecc.) mediante i seguenti canali:

- sito web della mobilità pubblica [www.altoadigemobilita.info](http://www.altoadigemobilita.info) e app altoadigemobilità, dove sono disponibili tutte le informazioni sulla mobilità pubblica, orari e percorsi delle linee, mappe delle reti, avvisi e notizie, ecc.;
- libretti orari disponibili in diverse versioni a seconda del servizio e dell'area geografica di interesse;
- orari e tariffari affissi nelle stazioni di valle e monte;
- gli Infopoint altoadigemobilità sono elencati sul sito [www.altoadigemobilita.info/it/ticket/punti-vendita/punti-vendita-altoadigemobilita](http://www.altoadigemobilita.info/it/ticket/punti-vendita/punti-vendita-altoadigemobilita);
- centro servizi e informazioni altoadigemobilità: Tel. +39 0471 220880.

Le informazioni relative alle modifiche d'orario o altre modifiche e variazioni straordinarie sono rese pubbliche mediante i canali indicati sopra e attraverso i media locali (stampa, televisione, radio, online).

## 4.4. Titolo di viaggio

### 4.4.1. Tipologia e modalità di acquisto

Il sistema tariffario altoadigemobilità è unificato a livello provinciale e viene approvato e aggiornato con deliberazioni della Giunta Provinciale.

biglietto ordinario	corsa singola	andata e ritorno
Tramvia del Renon	3,5 euro	6 euro
Funivia e tramvia del Renon	9 euro	15 euro

I biglietti ordinari sono acquistabili presso gli info point (stazione a monte della funivia, stazione a valle della funivia) presso le emettitrici automatiche e su richiesta al personale di accompagnamento del tram:

- l'Infopoint alla stazione di valle è aperto tutti i giorni dalle 7:45 alle 18:00;
- l'Infopoint alla stazione di monte è aperto tutti i giorni dalle 9:00 alle 17:45;
- presso tutte le biglietterie automatiche.

Alcune categorie di persone hanno diritto al trasporto gratuito.

### Il trasporto di animali

Gli animali di media e grossa taglia possono viaggiare pagando il biglietto di corsa ordinaria.

### Il trasporto di biciclette

Tutte le informazioni sono meglio specificate sul sito web [www.altoadigemobilita.info/it/ticket](http://www.altoadigemobilita.info/it/ticket).

### 4.4.2. Convalida e controlli

Per utilizzare i mezzi di trasporto pubblico è obbligatorio munirsi di un biglietto valido. Il biglietto – che sia cartaceo o elettronico – dovrà essere integro e riconoscibile e in nessun modo manomesso o alterato; va esibito al personale su richiesta in ogni momento del viaggio e fino all'uscita dalla stazione d'arrivo. I biglietti nominativi vanno corredati con adeguato documento di identità. Durante le operazioni di controllo il personale ricopre la qualifica di pubblico ufficiale.

Il passeggero è tenuto a convalidare il biglietto prima dell'inizio della corsa.

### 4.4.3. Sanzioni

L'utente è considerato privo di idoneo biglietto e passibile di sanzione quando:

- pur essendo in possesso del biglietto:
  - abbia ommesso di convalidarlo;
  - sul biglietto siano evidenti segni di alterazione o contraffazione;
- pur esibendo un abbonamento:
  - esso risulti scaduto;
  - non ne sia il titolare;
  - presenti l'abbonamento o la tessera di riconoscimento con segni di alterazione o contraffazione.

Le sanzioni sono quelle previste dalla [Legge provinciale del 23/11/2015, n. 15](#).



È sanzionabile l'utente che compia atti tali da compromettere la sicurezza e la regolarità del servizio di trasporto pubblico o l'incolumità degli altri utenti. Il personale addetto al servizio ha la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di ritirare il biglietto e di impedire o sospendere nelle forme di legge la prosecuzione del viaggio.

Si rimanda inoltre al capitolo "Infrastrutture" e al paragrafo "Doveri dei passeggeri".

Le sanzioni amministrative sono descritte sul sito [www.altoadigemobilita.info/it/ticket/condizioni-dutilizzo/sanzioni](http://www.altoadigemobilita.info/it/ticket/condizioni-dutilizzo/sanzioni).

#### **4.4.4. Accessibilità al servizio e confort di viaggio**

La tramvia del Renon è accessibile a tutti.

Le persone con ridotta mobilità possono raggiungere il piano d'imbarco mediante gli ascensori. Presso le stazioni sono disponibili percorsi tattili per persone ipovedenti. Il personale, con uno spiccato orientamento verso l'utente, è sempre a disposizione per rispondere alle richieste e dare immediato supporto agli utenti che ne avessero bisogno.

Nella tramvia sono consentiti:

- il trasporto di persone su sedia a rotelle e di bambini in carrozzina o passeggino: l'addetto all'imbarco regolerà l'accesso a bordo limitando il numero delle persone per riservare gli spazi necessari alle sedie o alle carrozzine/passeggini. Sedie a rotelle, carrozzine/passeggini devono rimanere con le ruote bloccate;
- il trasporto di animali: tutti i cani devono essere tenuti al guinzaglio e non possono occupare posti a sedere; devono indossare la museruola, ad eccezione dei cani di piccola taglia che possono essere tenuti in braccio o trasportati in un trasportino di dimensioni non superiori a 70x30x50 cm e i cani per ciechi (salvo che l'uso della museruola sia richiesto espressamente dal personale o da una/un passeggera/o);
- il trasporto di bagagli o cose: senza occupare i posti a sedere e senza intralciare le porte o pregiudicare la fruizione da parte degli altri passeggeri.

## **5. Infrastrutture**

L'accesso alle stazioni è consentito esclusivamente per l'utilizzo del servizio di trasporto pubblico locale.

Il permanere nell'atrio e nelle zone di attesa è consentito ai passeggeri in possesso di regolare e valido titolo di viaggio.

All'esterno come pure all'interno delle stazioni non è permesso affiggere e distribuire alcun materiale informativo.

Ai sensi dell'art. 650 c.p., possono essere allontanate dalle stazioni e pertinenze le persone, ancorché in possesso di regolare biglietto, che si trovino in stato di ubriachezza, che offendano la decenza, che diano scandalo e/o disturbo agli altri passeggeri o che ricusino di ottemperare alle prescrizioni d'ordine e di sicurezza del servizio.

Sarà altresì disposta l'immediata rimozione di bagagli incustoditi.

Chiunque danneggi o insudici l'impianto o i suoi arredi è assoggettato alla sanzione da 15 euro a 46 euro oltre al risarcimento del danno, salvi ulteriori provvedimenti quando il fatto costituisca reato.

## 5.1. Pericoli e rischi per i passeggeri

I pericoli nelle aree aperte al pubblico sono riconducibili alle superfici dei pavimenti bagnate in caso di condizioni metereologiche avverse o durante le operazioni di pulizia che avvengono nel corso della giornata. In tali occasioni i rischi sono mitigati mediante l'esposizione delle necessarie segnalazioni. Vanno sempre rispettate le prescrizioni indicate o richiamate dal personale di servizio.

Alle persone estranee al servizio è proibito introdursi nelle aree tecniche, normalmente inibite.

## 5.2. Divieto di fumo

Ai sensi della normativa vigente, all'interno delle stazioni e nei veicoli della tramvia è vietato fumare: il divieto vale anche per le sigarette elettroniche.

I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa prevista variabile da 27,50 euro e sino a 275 euro. La misura della sanzione è raddoppiata qualora la sanzione sia commessa in presenza di una donna in evidente stato di gravidanza o in presenza di lattanti o bambini fino a dodici anni.

L'osservanza del presente divieto è esercitata dal personale aziendale appositamente incaricato che, in caso di violazione, può procedere all'identificazione dei contravventori e inoltrare la segnalazione agli organi competenti, che procederanno a norma di legge all'emissione e alla notifica della relativa sanzione.

## 6. Fattori e standard di qualità

Gli standard di qualità sono i livelli di qualità e quantità del servizio che la STA garantisce agli utenti della tramvia del Renon (vedasi tabella sottostante).

Gli standard di qualità sono definiti dal contratto di servizio e riguardano le seguenti macroaree:

- regolarità del servizio;
- pulizia e decoro delle stazioni, delle cabine vetture e dei punti vendita;
- informazioni alla clientela;
- accessibilità al servizio e comfort di viaggio;
- aspetti relazionali personale a contatto con il pubblico.

Le cause di disservizi (ore di servizio non effettuate) imputabili alla STA riguardano:

- personale;
- malfunzionamento dell'impianto;
- incidenti di responsabilità di STA;
- sciopero non conforme con le prescrizioni dei servizi minimi garantiti.

Cause di disservizi non dipendenti da STA sono:

- eventi naturali;
- manifestazioni;

- incidenti causati da terzi;
- evento causato dai passeggeri (p.es. malore di un passeggero).

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
<b>Regolarità del servizio</b>	Numero delle corse erogate	Superiore al 97% delle corse programmate da orario.
	Numero delle corse del servizio sostitutivo	Superiore al 98% delle corse programmate.
	Ore di servizio erogate in caso di sciopero	Effettuazione di tutti i servizi con partenza programmata nelle fasce orarie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 06:00 – 09:00</li> <li>• 12:00 – 15:00</li> </ul>
	Partenza delle corse serali	All'orario previsto, eventualmente in ritardo per garantire la coincidenza con il servizio convergente.
	Operatività dei punti vendita	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dalle 7:30 alle 18:00 presso la stazione di valle;</li> <li>• dalle 9:00 alle 17:45 presso la stazione di monte.</li> </ul>
<b>Decoro e pulizia</b>	Stato delle stazioni, servizi igienici di pertinenza, stato delle cabine	Decoroso e pulito
<b>Informazioni alla clientela</b>	Canali di informazione alla clientela	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infopoint presso le stazioni a monte e a valle;</li> <li>• personale della tramvia;</li> <li>• centro servizi e informazioni altoadigemobilità;</li> <li>• affissioni presso le stazioni di Soprabolzano e Collalbo;</li> <li>• sito web;</li> <li>• app altoadigemobilità.</li> </ul>
	Oggetto delle informazioni alla clientela	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orari aggiornati;</li> <li>• modifiche al servizio e servizi sostitutivi;</li> <li>• sciopero;</li> <li>• servizi offerti, condizioni di utilizzo, sanzioni;</li> <li>• tariffe, modalità di acquisto e punti vendita.</li> </ul>
<b>Accessibilità al servizio e confort di viaggio</b>	Misure di accessibilità al servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pedane mobili a disposizione delle persone a mobilità ridotta (PMR) presso le stazioni di Soprabolzano e Collalbo;</li> </ul>
	Misure per la sicurezza dell'utenza	In ogni vettura è presente un addetto a disposizione dei viaggiatori, il macchinista nella vettura di testa e un conduttore nella vettura di coda.
	Disponibilità di parcheggi	N.N.
	Attesa presso le stazioni	L'orario è indicato al paragrafo 4.2.
<b>Pubblicazione della Carta della qualità dei Servizi</b>	Canali di pubblicazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web di STA;</li> <li>• affissione presso le stazioni di Soprabolzano e Collalbo.</li> </ul>
<b>Relazioni con il cliente</b>	Disponibilità, riconoscibilità, bilinguismo del personale	Il personale è riconoscibile dalla divisa aziendale, ha spiccato orientamento verso l'utente, è sempre a disposizione per rispondere alle richieste e dare immediato supporto agli utenti che ne avessero bisogno, fornendo informazioni sul servizio sia in italiano sia in tedesco.

	Tempi di risposta a segnalazioni e reclami	Entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento. Non vengono esaminati reclami senza l'indicazione nominativa del segnalante.
	Disponibilità di moduli per suggerimenti, reclami	Su richiesta.

## 7. Codice di comportamento del personale

La STA ha un proprio codice di comportamento per il personale. L'obiettivo è di orientare il personale a una sempre maggiore attenzione alla qualità del servizio offerto e alle esigenze dei passeggeri, al fine di creare e mantenere un reciproco rapporto di fiducia e collaborazione.

Tutto il personale è tenuto ad adottare con i passeggeri un atteggiamento rispettoso e cortese, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti. Il personale risponde alle richieste di informazioni con gentilezza, sollecitudine e con la maggiore completezza e precisione possibile; evita le discussioni, astenendosi dal rispondere a critiche o commenti, evitando conflitti; si astiene da comportamenti che danneggino l'immagine dell'azienda e non consoni al proprio ruolo o alle disposizioni aziendali.

Il personale a contatto con il pubblico (compreso il personale viaggiante) indossa in modo visibile e appropriato il cartellino di riconoscimento aziendale. Il personale che opera telefonicamente a contatto con il cliente è tenuto a identificarsi, indicando per esteso le proprie generalità e l'ufficio di appartenenza.

La STA auspica che anche gli utenti dialoghino con il personale con rispetto e cortesia.

## 8. Diritti e doveri dei passeggeri

### 8.1. Diritti dei passeggeri

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".

I diritti dei passeggeri corrispondono ai principi riportati nella presente Carta della qualità dei servizi, che coincidono con i valori verso cui si orienta la STA.

### 8.2. Doveri dei passeggeri

I doveri dei passeggeri sono definiti dalla Delibera della Giunta provinciale 4 maggio 2023, n. 365, in particolare:

- il passeggero attende l'arresto del convoglio, facilita se necessario la discesa delle persone e solo successivamente accede allo stesso;
- una volta salito in cabina lascia libero l'accesso per eventuali altri passeggeri;
- ogni passeggero è responsabile della conservazione e della leggibilità del proprio biglietto;
- il biglietto nominativo deve essere presentato su richiesta del personale addetto al controllo, unitamente a un documento valido di riconoscimento, con esclusione di coloro che non hanno ancora compiuto il quattordicesimo (14) anno di età, per i quali è sufficiente la presentazione del solo

titolo;

- ciascun passeggero è responsabile dei danni cagionati ai mezzi, a terzi e alle cose;
- i posti a sedere sono destinati con priorità alle persone con disabilità, alle donne in gravidanza, agli anziani e ai passeggeri con bambini;
- 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 veicoli il mestiere di venditore, cantante, suonatore o simile. Nei casi in cui le suddette disposizioni non vengano osservate e le circostanze siano tali da sconsigliare il proseguimento del viaggio il conducente o il personale di controllo possono chiedere l'intervento delle forze dell'ordine;
- qualora l'utente compia atti tali da compromettere la sicurezza e la regolarità del viaggio, il personale di servizio ha la facoltà, a suo insindacabile giudizio, di ritirare il biglietto e di impedire la salita in cabina, qualora si tratti di persona maggiorenne;
- i passeggeri devono sempre attenersi alle disposizioni del personale preposto al servizio.

Ulteriori informazioni sono riportate nelle "Disposizioni per i passeggeri" affisse presso le stazioni di Soprabolzano e Collalbo o consultabili online al seguente indirizzo [www.sta.bz.it/it/informazioni-utili/](http://www.sta.bz.it/it/informazioni-utili/).

### 8.3. Oggetti smarriti

In caso di smarrimento di oggetti presso l'impianto è necessario contattare il centro servizi e informazioni altoadigemobilità attraverso i seguenti contatti:

- al numero di telefono +39 0471 220880 (selezionare 2) dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00;
- all'indirizzo e-mail [contact@altoadigemobilita.info](mailto:contact@altoadigemobilita.info).

## 9. Danni e infortuni

In caso di danni o infortuni deve essere fatta immediata segnalazione al personale di servizio affinché vengano avviate le necessarie procedure, anche di soccorso qualora necessarie. La maggior parte dell'impianto è videosorvegliato e in caso di danni e/o infortuni sarà possibile salvare le immagini per eventuali indagini.

## 10. Monitoraggio del servizio e verifica del grado di soddisfazione dei nostri passeggeri

Il monitoraggio e la verifica dell'adeguatezza dei parametri qualitativi del servizio sono eseguiti da parte degli uffici provinciali preposti del Dipartimento Infrastrutture e Mobilità – Gestione contratti di servizio.

Vengono condotte interviste su un campione significativo di passeggeri, per indagare il grado di soddisfazione degli utenti.

Gli aspetti qualitativi, anch'essi regolati dal Contratto di servizio, sono oggetto di relazione mensile da parte di STA allo stesso servizio.

## 11. Relazioni con il cliente (suggerimenti, reclami, conciliazione)

Ogni passeggero può inviare comunicazioni, segnalazioni, suggerimenti, reclami, precisando oltre alle proprie generalità, ogni altro particolare utile per facilitare la ricostruzione dell'accaduto o l'individuazione della richiesta all'origine della segnalazione, rivolgendosi

come?	a chi?
telefono	+39 0471 220800
indirizzo e-mail	<a href="mailto:contact@altoadigemobilita.info">contact@altoadigemobilita.info</a>
posta	STA – Strutture Trasporto Alto Adige SpA Via dei Conciapelli 60 39100 Bolzano

Le comunicazioni anonime non verranno gestite.

La STA si impegna a rispondere entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della comunicazione, segnalazione o reclamo. Nei casi più complessi, entro i 5 giorni lavorativi il passeggero riceverà una comunicazione con la quale verrà motivata la necessità di tempi più lunghi per fornire una risposta esplicativa: i tempi complessivi non supereranno i 30 giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione, segnalazione, reclamo.

Qualora alla segnalazione non venga data risposta (per nulla o entro i termini indicati) o la risposta non sia considerata soddisfacente, l'utente ha la facoltà di presentare domanda di conciliazione extragiudiziale gratuita presso il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU).

Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU) Via Dodiciville 2, 39100 Bolzano Tel. +39 0471 975597 Fax +39 0471 979914 <a href="mailto:info@centroconsumatori.it">info@centroconsumatori.it</a>
--

A seguito della presentazione della domanda, la Commissione di conciliazione, formata da un rappresentante di STA e da un rappresentante del CTCU, avvia entro 20 giorni il tentativo di conciliazione della controversia. Se il tentativo di conciliazione riesce, la controversia si intende risolta in modo definitivo e l'accordo raggiunto è vincolante per entrambe le parti. In caso di esito negativo, le parti hanno la facoltà di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

I passeggeri hanno facoltà di presentare un reclamo in secondo grado a un organo indipendente quale l'Autorità di Regolazione dei Trasporti. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito [www.autorita-trasporti.it/](http://www.autorita-trasporti.it/).

La STA garantisce la riservatezza dei dati personali, nel rispetto della normativa europea e nazionale sulla tutela degli stessi. In particolare, le segnalazioni vengono trattate nell'assoluto rispetto dei dati personali sia del promotore che del personale aziendale coinvolto.

## 12. Allegati

Alla  
sta – Strutture Trasporto Alto Adige SpA  
E-mail: [customerservice@altoadigemobilita.info](mailto:customerservice@altoadigemobilita.info)

Il presente modulo può essere utilizzato per un suggerimento. Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Qual è  
il problema/l'idea?

Proposta di  
soluzione/miglioramento:

cognome

nome

via

nr. civico

CAP

comune

prov.

numero di telefono

e-mail

#### Protezione dei dati personali

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

Ho letto l'informativa sulla privacy

Data

Firma \_\_\_\_\_



Alla  
sta – Strutture Trasporto Alto Adige SpA  
E-mail: customerservice@altoadigemobilita.info

La/il sottoscritta/o

cognome

nome

via

nr. civico

CAP

comune

prov.

data di nascita

numero di telefono

e-mail

reclama quanto segue:

servizio usufruito in data

autobus

treno

impianto di risalita

biglietteria automatica

Infopoint/biglietteria

concessionario

partenza da

arrivo a

partenza alle ore

linea

autobus nr.

treno nr.

Infopoint/biglietteria

motivo del reclamo:

**Protezione dei dati personali**

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

Ho letto l'informativa sulla privacy

Data

Firma

# DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Avendo inoltrato il reclamo in data \_\_\_\_\_

(allegare il reclamo inoltrato), avendo ricevuto da  
risposta allegata, essendo insoddisfatto di tale risposta

per le seguenti ragioni:

ovvero non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n. \_\_\_\_\_ giorni dalla sua presentazione, e, in ogni caso, non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta della qualità dei servizi al fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta. Accetta la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante di sta – Strutture Trasporto Alto Adige SpA e dal rappresentante del CTCU ed al quale conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra. Delega, ai sensi del decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, La Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione. Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la sede del CTCU ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:

Scegliere quale lingua utilizzare nella procedura:

italiano

tedesco

## INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

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

Ho letto l'informativa sulla privacy

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_