



Carta della qualità dei servizi 2024

*Servizio di trasporto pubblico extraurbano con autobus nella Val d'Ega
gestito dal Consorzio Alto Adige Autonoleggiatori - KSM su incarico della
Provincia Autonoma di Bolzano*

redatta in collaborazione con il Centro Tutela Consumatori Utenti - CTCU

Indice

1. La Carta della qualità dei servizi	4
2. Principi fondamentali della Carta della qualità dei servizi	5
3. Profilo della società	7
4. L'offerta dei servizi	9
5. I fattori e gli standard di qualità	12
6. Il codice di comportamento del personale	15
7. Il sistema tariffario, i titoli di viaggio, la rete di vendita e le condizioni di utilizzo	16
8. I sistemi di gestione qualità, sicurezza, e ambiente	23
9. Diritti e doveri dei passeggeri	26
10. Le modalità di accesso alle informazioni garantite	30
11. Suggerimenti, reclami, conciliazione	32
12. Indennizzi, rimborsi, bonus in caso di disservizio	33
13. Sistemi di monitoraggio del servizio e di verifica del grado di soddisfazione degli utenti	35
14. Danni e infortuni subiti dai passeggeri	35
15. Come ritirare gli oggetti smarriti	36
16. Dove trovare la Carta della qualità dei servizi	36
17. Contatti	37



1. La Carta della qualità dei servizi

La presente Carta della Qualità dei Servizi riguarda il servizio di trasporto pubblico di linea con autobus in Val d'Ega gestito da Konsortium Südtiroler Mietwagenunternehmer - KSM per conto della Provincia Autonoma di Bolzano.

La Carta della qualità dei servizi è uno strumento utile per gli utenti-clienti in quanto:

- descrive i **servizi offerti** in modo trasparente, fornendo informazioni concise ma complete;
- stabilisce e garantisce gli “**standard di qualità**” del servizio ai quali gli utenti hanno diritto, ovvero indica con precisione i livelli di efficienza, qualità e quantità del servizio spettanti ai passeggeri-utenti;
- prevede forme di **partecipazione**: gli utenti possono infatti formulare suggerimenti, proposte, richieste, osservazioni, segnalazioni, al fine di migliorare qualitativamente i servizi;
- prevede una **tutela in caso di disservizio**: gli utenti possono lamentare il non rispetto del livello di qualità dei servizi effettivamente erogati e presentare domanda di conciliazione extragiudiziale delle controversie;
- descrive i sistemi di **monitoraggio del servizio** e di **verifica del grado di soddisfazione degli utenti**, che permettono di stabilire obiettivi di miglioramento del servizio specifici, verificabili, ed in linea con le esigenze degli utenti
- è uno **strumento dinamico, in continuo miglioramento**: redatta da KSM in collaborazione con il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), la Carta della qualità dei servizi è aggiornata annualmente, mentre gli standard di qualità del servizio sono aggiornati almeno ogni due anni.

Riferimenti normativi

Più dettagliatamente la presente Carta della qualità dei servizi è stata redatta in conformità a:

- Regolamento (UE) 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus
- Delibera dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) 28/2021 «Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti di gestori dei servizi e delle infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami»
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, «Principi sull'erogazione dei servizi pubblici»
- Decreto del Ministro del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998, «Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)»
- Legge n. 244 del 24.12.2007, art. 2, comma 461, che stabilisce gli obblighi in capo agli enti locali ed ai soggetti gestori di servizi pubblici locali relativi alla Carta della qualità dei servizi

- Legge Provinciale n. 15 del 20.05.1992, «Iniziativa della Provincia in materia di difesa dei consumatori e utenti», come modificata dall'art. 37 della Legge Provinciale n. 22 del 20.12.2012
- Legge Provinciale n. 15 del 23.11.2015, «Mobilità pubblica», il cui art. 50 stabilisce le sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico
- Decreto del Presidente della Provincia n. 33 del 14.12.2016, «Regolamento di esecuzione in materia di mobilità pubblica», il cui art. 14 stabilisce i contenuti minimi della Carta della qualità dei servizi
- Delibera della Giunta Provinciale n. 1407 del 19.12.2017 «Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali»
- Delibera della Giunta Provinciale n. 828 del 27.10.2020, approvante lo schema della «Carta dei diritti del passeggero nel trasporto pubblico in Alto Adige», la quale è parte integrante e obbligatoria di ogni Contratto di servizio o concessione che la Provincia Autonoma di Bolzano stipula con gestori pubblici e privati
- Delibera della Giunta Provinciale n. 365 del 04.05.2023 «Sistema tariffario e condizioni di utilizzo dei servizi di trasporto pubblico in Alto Adige»
- Linee guida per la redazione della Carta della qualità dei servizi del trasporto pubblico locale in Alto Adige

2. Principi fondamentali della Carta della qualità dei servizi

Il 5 novembre 2020 la Provincia Autonoma di Bolzano ed il Centro Tutela Consumatori ed Utenti dell'Alto Adige hanno firmato la Carta dei diritti del passeggero nel trasporto pubblico in Alto Adige, che 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 ed obbligatoria di ogni contratto di servizio o concessione.

KSM eroga il servizio di trasporto pubblico di linea con autobus in Val d'Ega nel rispetto dei principi fondamentali della Carta dei diritti del passeggero nel trasporto pubblico in Alto Adige.

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, senza distinzione di sesso, orientamento sessuale, razza, 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 ad una mobilità integrata e intermodale.

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

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

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

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

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 dal ricevimento 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 previste 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 ed il Centro Tutela Consumatori Utenti.

3. Profilo della società

L'AZIENDA

Fondato nel 2003 dall'associazione professionale delle società di autonoleggio dell'APA, KSM conta oggi circa 260 membri con circa 500 veicoli. Con questa flotta di veicoli di tutte le dimensioni e un'esperienza decennale nel settore dei viaggi e dei trasporti di linea, i membri del KSM garantiscono i più alti standard di comfort, qualità e sicurezza nei loro viaggi. Un'assistenza ottimale ai clienti e una logistica di trasporto fluida completano il servizio di KSM.

Le aree di competenza

- Trasporto degli alunni

Molti alunni non possono raggiungere la scuola a piedi o con l'autobus pubblico, quindi, la Provincia Autonoma di Bolzano istituisce un proprio servizio di trasporto speciale. Ogni giorno



circa 4.800 alunni vengono portati a scuola e riportati a casa in tutta sicurezza dai nostri soci con i trasporti speciali. A questo scopo vengono utilizzati circa 400 veicoli, che percorrono più di 3,5 milioni di chilometri all'anno.

- Trasporto per persone con disabilità

I laboratori protetti consentono alle persone con disabilità di partecipare alla vita sociale e di trovare il proprio posto nella comunità. Per consentire alle persone colpite di usufruire di questo prezioso servizio, i nostri membri forniscono un servizio di trasporto con veicoli appositamente attrezzati, importante per la società. Insieme ad altri partner altoatesini, KSM svolge questi servizi in quasi tutti i distretti dell'Alto Adige. Con circa 50 veicoli, i nostri soci contribuiscono a questo progetto.

- Trasporto pubblico locale

Per soddisfare le crescenti esigenze di mobilità, il trasporto pubblico locale in Alto Adige viene costantemente potenziato. Nel 2022 KSM si aggiudica la gestione del servizio di trasporto pubblico locale di linea con autobus in Val d'Ega, per un periodo di dieci anni, e sottoscrive il relativo contratto di servizio con la Provincia Autonoma di Bolzano.

- Sport scolastico

L'esercizio fisico fa parte della scuola! Per consentire agli alunni di competere in varie discipline, la Provincia Autonoma di Bolzano organizza il trasporto a vari eventi sportivi. Questi vengono svolti coscientemente dai nostri membri, in modo che gli oltre 10.000 alunni vengano portati in sicurezza alle gare e viceversa.

- Servizi di sostituzione dei treni

In caso di cancellazione di un treno, è necessario reagire rapidamente in modo che i passeggeri possano raggiungere la loro destinazione con altri mezzi, indipendentemente dall'ora del giorno o della notte. Questo servizio di sostituzione ferroviaria viene svolto in modo rapido e flessibile dai nostri soci per conto di SAD Trasporto Locale SpA e Trenitalia.

- Altri progetti

Il KSM partecipa sempre ad altre gare e progetti nell'interesse dei suoi soci. Gli eventi e le attività extrascolastiche (come l'"Erlebnisschule Langtaufers", Bolzano incontra la Ladinia o Biathlon ad Anterselva) sono co-organizzati da noi in modo da garantire un servizio di feederaggio senza problemi.

Attualmente la Società ha Sede Legale e la Direzione d'Esercizio a 39100 Bolzano, Via di Mezzo ai Piani 7 e dispone di depositi a Bolzano, Egna, Nova Levante, Nova Ponente, Collepietra e in Val di Fassa (TN).

Obiettivo della Società è quello di offrire alla propria Clientela servizi di trasporto di qualità, nel totale rispetto delle norme di sicurezza, impiegando Personale professionalmente preparato sia per servizi di linea che per servizi turistici in Italia ed all'estero.

4. L'offerta dei servizi

LE LINEE DEGLI AUTOBUS

Le seguenti linee del trasporto pubblico extraurbano con autobus sono gestite da KSM:

Numero della linea	Denominazione della linea
142	Pietralba – Aldino – Montagna – Egna
180	Val di Fassa – P.so Costalunga – Nova Levante – Bolzano
180-N	Nightliner P.so Costalunga – Nova Levante – Bolzano
181	Pietralba – Nova Ponente – Ponte Nova – Bolzano
181-N	Nightliner Pietralba – Nova Ponente – Ponte Nova – Bolzano
182	Ponte Nova – Collepietra – Bolzano
184	Pietralba – Obereggen – Ponte Nova – Nova Levante
185	Paolina – Tires – Bolzano
186	San Cipriano – Paolina
189	Passo Oclini – Nova Ponente / Bolzano
142-S	Nova Ponente – Aldino – Montagna – Egna – Ora (corse scolastiche)
180-S	Nova Levante – Bolzano (corse scolastiche)
181-S	Nova Ponente – Bolzano (corse scolastiche)
182-S	Kasererbild – Collepietra – Bolzano (corse scolastiche)
184-S	Nova Ponente – Obereggen – Ponte Nova (corse scolastiche)
185-S	Tires – Bolzano (corse scolastiche)

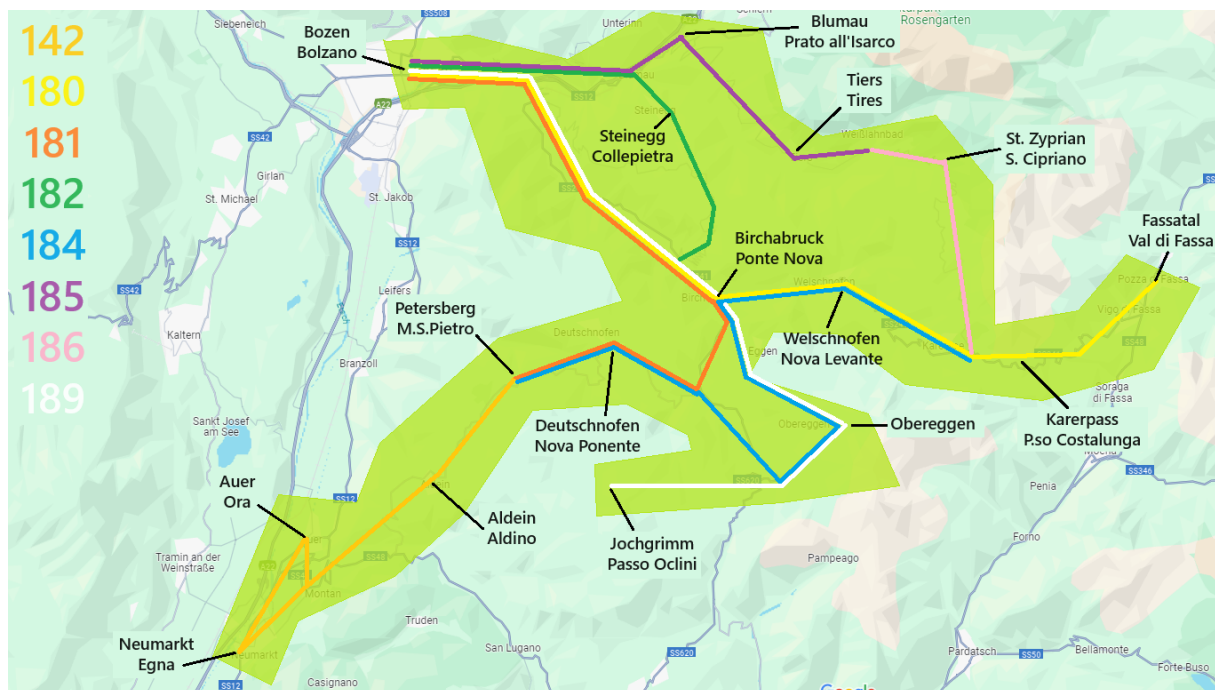
Sulle linee notturne Nightliner 180N e 181N è sempre presente a bordo degli autobus personale professionale che svolge **servizio di vigilanza**.

Le **corse scolastiche** (linee von numero xxx-S) sono accessibili a tutti i passeggeri (non solo agli scolari).

L'elenco completo delle **fermate** delle corse è consultabile:

- Sui siti www.altoadigemobilita.info e www.ksm.bz.it
- Nell'app altoadigemobilità
- Nelle biglietterie e alle fermate
- Al numero del Service Desk: +39 0471 220 880

Mappa dei tracciati



La rete di linee pubblica altoatesina è consultabile su:
<https://www.suedtirolmobil.info/it/il-mio-viaggio/rete-di-linee>

Orari delle corse e coincidenze

L'Ufficio trasporto persone della Provincia Autonoma di Bolzano elabora l'**orario** del trasporto pubblico di linea per mezzo della procedura definita dalla Delibera della Giunta Provinciale 30 gennaio 2018, n. 89. La procedura prevede il coinvolgimento degli utenti che sono invitati a presentare proposte e suggerimenti utili al fine della definizione dell'orario. L'orario dei servizi di trasporto pubblico ha validità annuale, con possibilità di modifica anche durante l'anno.

Per maggiori informazioni sulla garanzia di **coincidenze** si prega di contattare KSM tramite una delle modalità di contatto indicate nell'ultima pagina di questo documento.



Per informazioni sui canali dove è consultabile l'orario del servizio di trasporto pubblico di linea extraurbano con autobus in Val d'Ega e sulle coincidenze con altre modalità di trasporto vedasi capitolo 10.

GARANZIE NEI CASI DI SCIOPERO E DI MODIFICA AI SERVIZI OFFERTI

KSM assicura la **continuità** e regolarità del servizio di trasporto pubblico di linea extraurbano con autobus in Val d'Ega. In caso mancata o inesatta esecuzione delle corse autobus offerte, sono previste le seguenti garanzie a tutela degli utenti.

Sciopero

In caso di sciopero del proprio personale, KSM garantisce l'effettuazione delle corse di autobus con partenza programmata nelle seguenti **fasce orarie minime garantite: dalle 6:00 alle 9:00 e dalle 12:00 alle 15:00**. È garantito l'arrivo al capolinea.

Forza maggiore

In caso di modifica (soppressione, ritardo, riduzione, interruzione, sospensione) dell'effettuazione delle corse di autobus per cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturale, disposizioni delle autorità competenti per motivi di ordine pubblico e sicurezza), KSM assicura il ripristino della regolarità del servizio nel più breve tempo possibile.

Altre cause di modifica dei servizi offerti

In caso di mancata effettuazione (parziale o totale) di una corsa di autobus per cause diverse dallo sciopero dei dipendenti di KSM e dalla forza maggiore, KSM garantisce l'effettuazione di una **corsa sostitutiva** che arriva al punto dove è stata interrotta la corsa di autobus da sostituire **entro 30 o 60 minuti a seconda della linea e tratta interessata**.

Per informazioni su modalità e tempistiche della comunicazione dello sciopero vedasi Capitolo 10.

ACCESSO A BORDO DEGLI AUTOBUS

- La salita e la discesa dagli autobus sono consentite esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate, rispettando le indicazioni sull'uso delle porte (salita dalla porta anteriore, discesa dalla/e porta/e posteriore/i).
- Tutte le fermate sono a richiesta, ricordando di segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere.
- Non è consentito salire sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo.
- Per essere ammessi a bordo è necessario dotarsi di idoneo documento di viaggio da esibire al Conducente al momento della salita, in alternativa può essere ammesso a bordo solo nel caso in cui il passeggero accetti di acquistare il corretto titolo di viaggio a bordo mezzo

Accessibilità a bordo mezzo

KSM 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, (cioè persone con mobilità ridotta temporanea (es. gesso al piede) o permanente o anche in sedia a rotelle), attraverso il superamento delle barriere architettoniche: l'accessibilità è garantita su tutti gli autobus grazie sistemi 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;
- accesso dalla porta anteriore sui minibus;
- zona dotata dello schienale di appoggio imbottito e un sedile pieghevole utilizzabile in assenza della carrozzina per disabili;
- a bordo di alcuni autobus sono montati due sedili pieghevoli in assenza della carrozzina per disabili.

I posti a sedere sono destinati con priorità alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, alle donne in gravidanza, agli anziani e ai passeggeri con bambini. Sugli autobus, alle persone con disabilità e a mobilità ridotta sono riservati almeno tre posti a sedere in prossimità della porta di uscita ed è consentito l'accesso dalla porta di uscita.

A bordo degli autobus l'informazione a bordo è garantita dalla presenza di monitor e sistemi di diffusione audio.

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

Il trasporto di persone su sedia a rotelle e il trasporto di bambini in carrozzina, è ammesso su mezzi di trasporto che espongono apposita indicazione e compatibilmente con lo spazio disponibile. A bordo del mezzo sia la sedia a rotelle che la carrozzina devono essere posizionate nell'area predisposta e durante la marcia devono rimanere frenate. Qualora lo spazio per carrozzine a bordo dell'autobus sia già occupato, per motivi di sicurezza, non è ammissibile far salire un altro passeggero nelle medesime condizioni, perché deve essere garantita la salita e la discesa di tutti i passeggeri senza impedimenti o interferenza di sorta. Bambini in carrozzina possono essere trasportati solo sotto la vigilanza dell'utente.

5. I fattori e gli standard di qualità

KSM garantisce agli utenti del servizio di trasporto pubblico di linea extraurbano con autobus in Val d'Ega il rispetto di livelli minimi di qualità e quantità del servizio, c.d. "standard di qualità". Gli standard di qualità sono stabiliti nel contratto di servizio con la Provincia Autonoma di Bolzano e aggiornati almeno ogni 2 anni, per rispondere al meglio alle esigenze degli utenti, nell'ottica di miglioramento continuo del servizio.

Nella tabella seguente sono riportati gli standard di qualità garantiti agli utenti.

Tabella degli standard di qualità		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità
Affidabilità e regolarità del servizio	Puntualità e continuità	Effettuazione delle corse come da programma orario
	Coincidenze garantite	100%
	Fasce orarie minime di servizio in caso di sciopero dei dipendenti	Dalle 6.00 alle 9.00 e dalle 12.00 alle 15.00 – garanzia di arrivo al capolinea
Accessibilità al viaggio	Supporti per persone a mobilità ridotta (PMR)	Presenza di supporti funzionanti e fruibili
Informazioni agli utenti	Distribuzione libretto orario	Nelle biglietterie
	Modifiche di servizio programmate	Almeno 3 giorni prima Informazioni consultabili: <ul style="list-style-type: none"> • sul sito www.altoadigemobilità.info • nell'app altoadigemobilità • via mail a linien@ksm.bz.it • al numero telefonico del Service Desk: +39 0471 220 880 • nelle biglietterie • sulle fermate
	Turbative impreviste	Immediatamente dopo la segnalazione Infomazioni consultabili: <ul style="list-style-type: none"> • sul sito www.altoadigemobilità.info • nell'app altoadigemobilità

		<ul style="list-style-type: none"> • via mail a linien@ksm.bz.it • al numero telefonico del Service Desk: +39 0471 220 880
	Informazioni presso le fermate	Esposizione dell'orario di passaggio aggiornato delle linee interessate
	Informazioni a bordo	Diffusione audio, monitor
	Informazioni all'esterno e all'interno dell'autobus	<ul style="list-style-type: none"> - sistema di annunci vocali a bordo accesi e funzionanti, con informazione sulla prossima fermata e altro (a3) - monitor accesi con informazioni ai passeggeri - indicatori di destinazione accesi e funzionanti con informazioni su numero della linea, percorso e destinazione
	Informazioni presso le autostazioni	Esposizione dell'orario di passaggio aggiornato delle linee interessate
Pulizia e decoro dei mezzi e delle fermate	Condizioni di decoro e pulizia all'interno e all'esterno degli autobus	<ul style="list-style-type: none"> - ambiente pulito, sanificato, ordinato (assenza di: imbrattature, danneggiamenti, scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, sporco, oggetti, rifiuti, polvere, aloni, macchie, riflessi, accumuli di terra/neve/ghiaccio o ristagni d'acqua, sedili umidi) - presenza integra e corretto funzionamento, utilizzabilità e operatività di dispositivi di richiesta fermata, supporti di appoggio, poggiatesta, portabiciclette/portasci, tendine
Comfort di viaggio	Spazio dedicato al collocamento bagagli	Presente
	Riscaldamento e climatizzazione	Presenza e corretto funzionamento dell'impianto a seconda della stagione

	Portabiciclette	Fruibilità dei portabiciclette (ove presenti sull'autobus)
Aspetti relazionali del personale a contatto con gli utenti	Riconoscibilità	Divisa aziendale e distintivo di riconoscimento
	Lingue di comunicazione	Italiano, tedesco, elementi di base di inglese
	Orientamento all'utente	Cortesia e disponibilità a fornire informazioni
	Autisti	Guida regolare e fluida
Gestione reclami e segnalazioni	Tempo di risposta a reclami e segnalazioni	Entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo
	Lingue in cui è possibile presentare reclamo	Italiano, tedesco, inglese
Carta della qualità dei servizi	Disponibilità	Publicata in italiano e tedesco sul sito internet aziendale www.ksm.bz.it , disponibile cartacea su richiesta presso la sede dell'azienda

Obiettivo 2024 di KSM è il raggiungimento di tutti gli standard qualitativi.

6. Il codice di comportamento del personale

KSM 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.

KSM si riconosce nei seguenti valori:

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

7. Il sistema tariffario, i titoli di viaggio, la rete di vendita e le condizioni di utilizzo

IL SISTEMA DI TRASPORTO INTEGRATO „ALTOADIGEMOBILITÀ“

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

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

La mobilità pubblica in tutto l'Alto Adige è concentrata in un'unica area integrata: autobus urbani, regionali e Citybus, treni regionali e alcune funivie. Con poche eccezioni, valgono ovunque biglietti e tariffe uniformi e le stesse procedure di convalida.

L'area del trasporto integrato altoadigemobilità è suddivisa in circa 260 zone tariffarie, che sono la base per il calcolo delle tratte percorse (chilometri tariffari) e dei prezzi.

Una zona tariffaria corrisponde di solito alla relativa località. I comuni con una superficie maggiore sono suddivisi in più zone tariffarie. Ogni fermata dell'autobus o del treno è assegnata a una specifica zona tariffaria.

Le tipologie di titoli di viaggio, il sistema tariffario e le condizioni di utilizzo dei mezzi di del servizio di trasporto pubblico di persone in Alto Adige sono stabiliti dalla Delibera della Giunta Provinciale n. 365 del 04.05.2023.

Di seguito si riportano le principali informazioni e si rimanda al capitolo 10 per la descrizione dei canali informativi dove reperire ulteriori informazioni.

TITOLI DI VIAGGIO

- Per utilizzare i mezzi di trasporto pubblico è necessario essere in **possesso di un valido titolo di viaggio**.
- Ogni biglietto deve essere **convalidato** all'inizio di qualsiasi viaggio in autobus o in treno, altrimenti non è valido.

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 per il servizio urbano e extraurbano, attraverso il proprio smartphone.

Questo elimina la necessità di recarsi all'obliteratrice immediatamente prima della partenza, per esempio quando ci sono grandi code davanti alle obliteratrici in stazione o quando queste sono raggiungibili solo facendo una deviazione. In futuro sarà attivo anche sulle singole linee.

- Per ogni viaggio viene calcolato un **prezzo minimo** corrispondente a 10 chilometri tariffari.

Eccezione: per le coincidenze con gli autobus in tutte le zone tariffarie eccetto Bolzano e Merano, con l'AltoAdige Pass e l'Euregio Family Pass vengono conteggiati 5 chilometri tariffari.

Biglietto ordinario / Corsa singola

Il biglietto singolo è adatto per un viaggio con il treno o l'autobus, per un'andata e un ritorno oppure per più viaggi urbani consecutivi.

- Prezzo: 15 cent per km tariffario, arrotondato ai 50 cent superiori.
- Prezzo minimo per corsa: 1,50 euro.

AltoAdige Pass

- Titolo di viaggio nominativo e non trasferibile.
- Prezzo: 0,12 - 0 euro/km
- Emissione: 20 euro una tantum
- Disponibile: online
- Convalida: check-in/check-out

La richiesta di rilascio dell'AltoAdige 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'AltoAdige Pass sono identiche a quelle dell'Euregio Family 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 minore.

Euregio 2 Plus

- Il biglietto giornaliero per max. 2 adulti e 3 bambini per tutto l'Alto Adige - Trentino - Tirolo
- Prezzo: 39 euro

- Disponibile: punti vendita, biglietterie automatiche, autobus regionali

Titolo di viaggio giornaliero utilizzabile fino a cinque persone, tra cui massimo due adulti e massimo tre bambini sotto i 15 anni, per viaggiare sui mezzi di trasporto pubblico nelle tre aree facenti parte dell'Euregio (Tirolo, Alto Adige e Trentino). Euregio 2 Plus non è un biglietto per famiglie: le persone che viaggiano non devono necessariamente essere imparentate. Il costo del biglietto giornaliero è di 39 euro.

Euregio Family Pass

- Titolo di viaggio nominativo e non trasferibile.
- Prezzo: 0,10 - 0 euro/km
- Emissione: 20 euro una tantum
- Disponibile: online per famiglie
- Convalida: check-in/check-out

La richiesta di rilascio 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.

AltoAdige Pass 65+

- Essere mobili non è una questione di età: viaggiare sicuri con treno e autobus
- Tariffa annuale: 20, 75 o 150 euro
- Disponibile: punti vendita
- Convalida: solo check-in

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. Devi convalidare l'AltoAdige Pass 65+ con un check-in a ogni viaggio. Su richiesta del personale di bordo, durante il controllo dei biglietti, dovrai mostrare anche un documento d'identità.

Mobilcard

- Prezzo: da 15 a 28 euro
- Validità: 1, 3 o 7 giorni
- Convalida: solo check-in

Titolo di viaggio da 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.

Biglietti per il trasporto di animali

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 animali di media e grossa taglia possono viaggiare con uno dei seguenti biglietti:

- Biglietto singolo: 15 cent per chilometro tariffario;
- Mobilcard Junior da 1, 3 o 7 giorni
- AltoAdigePass e Euregio Family Pass alla tariffa del possessore dell'AltoAdigePass o dell'Euregio Family Pass
- AltoAdigePass abo+ e AltoAdigePass 65+ dotati di funzionalità a pagamento per servizi aggiuntivi

In questo capitolo, vedasi anche “Condizioni di utilizzo dei servizi”.

Biglietti per il trasporto di biciclette

Il trasporto di biciclette pieghevoli chiuse, monocicli e biciclette per bambini sotto i 50,8 cm è gratuito.

- Biglietto giornaliero
 - Prezzo: € 7,00
 - Convalida: prima di ogni viaggio
- bike mobilcard

In questo capitolo, vedasi anche “Condizioni di utilizzo dei servizi”.

UTILIZZO GRATUITO DEL TRASPORTO PUBBLICO

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

- bambini d'età inferiore a sei anni, nonché bambini residenti in Provincia che hanno compiuto i sei anni d'età ma non frequentano ancora la scuola. Essi possono utilizzare i mezzi di trasporto pubblico solo se accompagnati da una persona maggiorenne;
- le persone non vedenti e ipovedenti, previa esibizione della relativa tessera; O 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” o “AltoAdige Pass free con asterisco”;

- 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 con asterisco”;
- alunni e alunne che partecipano a scambi culturali o iniziative umanitarie con scuole o altre istituzioni della provincia, dietro autorizzazione emessa dall’Ufficio provinciale trasporto persone limitatamente alla durata della permanenza;
- le persone che prestano servizio volontario civile o sociale ai sensi della Legge Provinciale del 19.11.2012, n. 19, e le persone che prestano servizio civile nazionale ai sensi della Legge 64/2001 previa esibizione della carta di riconoscimento del servizio civile/sociale;
- le forze dell’ordine nell’ambito del loro servizio anche se viaggiano in borghese e 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.

RETE DI VENDITA

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.

Vendita titoli di viaggio sull’autobus

Sugli autobus che effettuano i servizi sulle linee del “lotto ecosostenibile”, si possono acquistare direttamente dall’autista biglietti singoli, biglietti giornalieri per il trasporto delle biciclette e ricaricare l’AltoAdige Pass e l’Euregio Family Pass (carta Prepaid). Una volta acquistato, il passeggero - utente dovrà obliterare il biglietto presso la macchinetta installata all’interno a bordo del bus stesso.

Biglietterie automatiche

Presso le biglietterie automatiche altoadigemobilità è possibile acquistare la maggior parte dei titoli di viaggio. È possibile effettuare le ricariche dell’AltoAdige Pass e controllare i propri dati.

Per maggiori informazioni: <https://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/punti-vendita/biglietterie-automatiche>

PROBLEMI CON I TITOLI DI VIAGGIO: TRASFERIMENTI E RIMBORSI

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, ma che non può essere convalidato (a causa di un **difetto tecnico**), valgono le seguenti disposizioni:

- **AltoAdige Pass abo+ - AltoAdige Pass 65+ - AltoAdige Pass free:** si può viaggiare ugualmente, facendo subito presente al personale di bordo il difetto del biglietto e richiedendo successivamente una **ristampa** dell'abbonamento;
- 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; si può chiedere una ristampa del proprio abbonamento gratuitamente e richiedere un rimborso della differenza tra la tariffa del biglietto acquistato e di quella che si sarebbe pagata con il proprio abbonamento;
- 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 e possono essere utilizzati il giorno in questione;
- l'utente munito di biglietto a banda magnetica a tariffa chilometrica (**biglietto ordinario**), è tenuto a munirsi di un regolare titolo di viaggio prima di iniziare il viaggio; si può far sostituire il biglietto difettoso ai punti vendita altoadigemobilità con un biglietto dello stesso valore o valore residuo.
- **Mobilcard, museumobil Card, bikemobil Card e AltoAdige Guess Pass** sono ugualmente utilizzabili nella giornata;. Per il restante periodo di validità il titolo di viaggio deve essere sostituito con un duplicato presso un punto vendita altoadigemobilità, un ufficio turistico o una struttura ricettiva;
- 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.

I **biglietti ordinari**, solo se **non utilizzati** possono essere rimborsati entro la loro data di scadenza presso le biglietterie autorizzate. Non è previsto il rimborso se la somma da restituire è pari o inferiore a euro 4 a passeggero.

I titoli di viaggio **Mobilcard, museumobil Card, bikemobil Card e biglietto giornaliero bici non utilizzati** non vengono rimborsati.

Chi non intende prolungare la validità dell'AltoAdige Pass potrà inoltrare, fino a un anno dopo la scadenza, una richiesta di rimborso degli importi non utilizzati; la tessera dovrà essere restituita.

Nel caso sia accertato un **esborso tariffario non dovuto** dall'utente, l'importo corrispondente viene trasferito sull'AltoAdigePass. Se l'importo da rimborsare è pari o superiore a 10 euro, l'utente può chiedere il rimborso monetario.

Nel caso in cui un'**obliteratrice non funzionasse o "mangiasse" un biglietto** durante la convalida, può essere richiesto il rimborso del nuovo biglietto acquistato a causa del guasto dell'obliteratrice. Il nuovo biglietto deve essere allegato alla richiesta di rimborso.

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



La richiesta di rimborso (modulo di rimborso disponibile su: https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user_upload/modules/MOD.CP.02.01.03_it_AAP_Ri_chiesta_rimborso.pdf) deve essere indirizzata al Centro servizi e informazioni altoadigemobilità (contact@altoadigemobilita.info).

Tutte le informazioni sono reperibili chiamando il Centro servizi e informazioni altoadigemobilità al numero 0471 220880 (v. cap. 10) oppure su:

<https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/problemi-con-i-biglietti>

<https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/rimborsi-e-accrediti>

CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI SERVIZI

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 e slittini è gratuito.

Ulteriori informazioni su:

<https://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/bagagli-e-oggetti>

Trasporto animali

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

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 (che possono essere tenuti in braccio o trasportati in una borsa di dimensioni 70x30x50 cm), 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.

Ulteriori informazioni in questo stesso capitolo (in "Titoli di viaggio"), oppure su:

<https://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/trasporto-animali>

Trasporto 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 in base alle disposizioni redatte dalle Provincia autonoma di Bolzano.

Ulteriori informazioni in questo stesso capitolo (in “Titoli di viaggio”), oppure su:

<https://www.suedtirolmobil.info/it/ticket/sistema-tariffario-e-convalida-dei-biglietti/trasporto-biciclette>

8. I sistemi di gestione qualità, sicurezza, e ambiente

LA POLITICA

Il Vertice Aziendale si prefigge le finalità che vengono di seguito elencate per i vari ambiti di competenza e che dovranno essere condivise da tutti i Collaboratori che compongono l'Organico dell'Azienda:

AMBITO QUALITÀ

- un Sistema di Gestione che permetta una crescente efficacia ed efficienza del servizio ed un suo continuo miglioramento in linea con le evoluzioni normative e regolamentari e, più in generale, al passo con il mutamento della domanda di servizi e le trasformazioni del contesto sociale nel quale l'Azienda opera;
- un adeguato livello delle risorse umane e tecnologiche che permetta di fronteggiare gli impegni assunti verso il Cliente, nell'ottica di una sua continua e costante soddisfazione;
- un continuo controllo sul costo della Qualità con un miglioramento pianificato in base agli indici prescelti per il controllo degli aspetti significativi del servizio e del processo di sua erogazione;
- una continua valutazione delle aspettative, dei reclami e dei bisogni della Clientela, finale ed istituzionale, misurandone periodicamente il livello di gradimento del servizio ed analizzandone i riscontri;
- un progressivo miglioramento sotto l'aspetto della disponibilità, tempestività e chiarezza delle informazioni verso il Cliente;
- l'investimento in materiale rotabile che garantisca un significativo livello di comfort, la rispondenza agli standard previsti dai contratti di servizio;
- Certificazione ISO 9001:2015

AMBITO AMBIENTE E SICUREZZA SUL LAVORO

- Adottare procedure e metodi di lavoro che offrano la migliore protezione per l'ambiente, soprattutto al fine di ridurre i consumi di carburante, di energia e di risorse naturali;

- L'investimento in materiale rotabile che garantisca rispondenza agli standard di eco sostenibilità e performances ambientale;
- Formazione al personale in merito alla gestione di emergenze ambientali, comportamento ecosostenibile e gestione rifiuti;
- Rispettare il sistema eco-ambientale;
- Rispettare le leggi, i regolamenti, le norme e gli altri requisiti applicabili in materia di sicurezza, organizzativa, legale ed ambientale;
- Garantire l'adeguatezza delle risorse umane tecniche, tecnologiche ed infrastrutturali;
- Garantire la corretta competenza, conoscenza e consapevolezza al personale;
- Garantire un ambiente di lavoro soddisfacente e sicuro;
- Salvaguardare i posti di lavoro e le condizioni di vita migliori;
- Salvaguardare il clima aziendale;
- Garantire la corretta comunicazione interna ed esterna anche attraverso l'uso delle moderne tecnologie informatiche;
- Attuare il miglioramento continuo dell'efficienza delle prestazioni ambientali mediante la valutazione ed il monitoraggio costante dei consumi energetici e degli impatti ambientali dei processi;
- Attuare la sensibilizzazione continua di tutti gli operatori ed in particolare di quelli la cui attività ha un impatto diretto sull'ambiente;
- Tenere sotto controllo il livello qualitativo del servizio erogato onde permettere di prevenire i disservizi;
- Fare ogni sforzo per migliorare in modo continuo la prestazione ambientale e prevenire l'inquinamento;
- Impegnarsi per eliminare, quando possibile, o ridurre le emissioni e gli scarichi in atmosfera, limitandoli, per quanto possibile;
- Valutare gli aspetti ambientali delle attività, adottando procedure e metodi di lavoro che offrano la migliore protezione per l'ambiente, soprattutto nelle attività dei servizi interni;
- Adottare i processi tecnologici che, compatibilmente ed in equilibrio con i risvolti economici, offrano minori impatti ambientali.
- Valori, indirizzi ed obiettivi espressi nella presente politica saranno riesaminati periodicamente al fine di accertarne la continua idoneità.
- La Politica viene diffusa al personale aziendale e di terzi coinvolti, e alle parti interessate, per mezzo degli strumenti di comunicazione di cui dispone l'azienda e della Carta dei Servizi.

La Direzione della Società definisce la propria politica attraverso una costante ricerca volta al miglioramento dei processi aziendali, con particolare riferimento ai processi di definizione, sviluppo e controllo delle fasi di esecuzione del Servizio.

L'obiettivo che la Direzione si è data è finalizzare gli sforzi di tutto il Personale verso un'attenta gestione delle problematiche legate alla qualità e all'ambiente.

La qualità del Servizio si è tradotta, finora, soprattutto nella particolare attenzione dedicata alla erogazione dei Servizi ed al rapporto con la Clientela, tendenzialmente orientato a soddisfarne le varie esigenze. Il processo di certificazione del Sistema di Gestione Integrato (Qualità ISO 9001, Ambiente ISO 14001, Sicurezza sul Lavoro ISO 45001-2018), poi, è venuto a collocarsi in un contesto caratterizzato:

- dalla riforma del trasporto pubblico locale, con il passaggio dal regime di monopolio al regime concorrenziale;
- dal diffondersi di una cultura integrata e sistemica della mobilità.

In tale contesto, il processo di certificazione del Sistema di Gestione Integrato si pone, tra gli altri, il fondamentale fine di adeguare l'organizzazione aziendale alle esigenze indotte dal mercato ed alle esigenze di integrazione ed omogeneizzazione connesse all'assetto societario. A tal fine KSM si impegna, in particolare, ad assicurare risorse e competenze adeguate, ad attribuire autorità e responsabilità in modo chiaro ed ottimale, a definire procedure ed istruzioni necessarie per il corretto, efficace ed efficiente funzionamento del Sistema di Gestione Integrato

A livello generale gli obiettivi, che riguardano sia l'ambito esterno sia l'ambito interno della Società e che, a seconda delle modalità di raggiungimento, possono manifestarsi nell'introduzione e/o nel miglioramento di fattori positivi, ovvero nell'eliminazione e/o nella riduzione di fattori negativi, sono stati individuati nelle seguenti rilevanti categorie:

I rapporti con i Clienti e gli Stakeholder

- Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti.
- Assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione alla Clientela dei servizi TPL, in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, migliorando la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni.
- Rilevare periodicamente la soddisfazione del Cliente, anche attraverso strumenti quali indagini di Customer Satisfaction effettuati dalla Provincia di Bolzano e come previsto dall'art.17 del Capitolato Speciale di concessione tramite convocazione almeno annuale da parte dell'ente affidante con l'affidataria e il CTCU, al fine di individuare nuovi obiettivi di miglioramento ed eventuali azioni correttive scaturenti dai risultati di indagine.
- Reagire con elevata rapidità al cambiamento delle esigenze del Servizio.
- Analizzare e risolvere gli eventuali reclami dei Clienti in modo tempestivo ed esaustivo.
- Ridurre l'impatto ambientale del proprio Servizio e migliorare quello sulla Comunità (energia, acqua, aria, suolo e sottosuolo), correlati al territorio in cui opera, all'utilizzo di risorse energetiche, alla gestione dei rifiuti, ricercando soluzioni per la riduzione delle emissioni inquinanti ed il consumo di risorse energetiche, la sistematica manutenzione dei mezzi in modo da verificarne e garantirne la qualità delle emissioni.
- Valutare le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi.
- Tenere sotto controllo il consumo di risorse energetiche e naturali al fine di ridurre gli sprechi attraverso la manutenzione costante degli impianti dislocati presso le sedi aziendali.
- Ascoltare e comunicare con gli interlocutori esterni in un'ottica di trasparenza e condivisione

I rapporti con i Fornitori e Appaltatori

- servirsi di fornitori che assicurino un elevato livello qualitativo nei servizi e nei prodotti offerti e nella salvaguardia dell'ambiente e della salute e sicurezza degli operatori coinvolti.

I rapporti con l'organizzazione interna

- Rispettare la legislazione e le normative vigenti, comprese quelle contrattuali, organizzative, ambientali, e sicurezza, mantenendo la trasparente collaborazione con le Autorità competenti.
- Mantenere attivo il Sistema Gestione della qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, sicurezza sul lavoro ISO 45001-2018
- Perseguire il miglioramento continuativo dei processi attraverso i quali si sviluppa l'attività.
- Garantire un ambiente di lavoro sicuro, confortevole e idoneo allo svolgimento delle attività del Personale.
- Garantire la solidità del posto di lavoro e condizioni di vita migliore a tutto il Personale.
- Svolgere le attività aziendali secondo procedure definite e chiare. Utilizzare attrezzature ed impianti tecnicamente idonei e mantenuti in perfetto stato di funzionamento.
- Utilizzare personale competente e garantirne il continuo aggiornamento professionale.
- Garantire la qualità dei lavori eseguiti mediante l'esecuzione di appropriati e sistematici controlli.
- Operare secondo i requisiti del Sistema di Gestione Qualità ed Ambiente.
- Tenere sotto controllo i risultati dei rischi sia di business, ambientali, per la salute e la sicurezza dei Conducenti, dei Dipendenti, dei Terzi e dei Clienti coinvolti nel servizio di trasporto ed attuare, ove possibile, la relativa mitigazione.
- Garantire inoltre l'efficacia di eventuali risposte a situazioni di emergenza interna o esterna.
- Valutare le possibili emergenze, definire gli adeguati piani di intervento ed i metodi attuativi

9. Diritti e doveri dei passeggeri

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 descritti nella presente Carta della qualità dei servizi.

Il passeggero ha il diritto a:

- Al trasporto nel momento in cui sale sul mezzo di trasporto pubblico ed è in possesso di un valido titolo di viaggio
- Condizioni di trasporto non discriminatorie
- All'accesso al trasporto senza oneri aggiuntivi e al risarcimento finanziario per la perdita o il danneggiamento delle attrezzature che ne agevolano la mobilità (per le persone a mobilità ridotta)
- Norme minime in materia di informazione dei passeggeri prima e durante il viaggio, nonché informazioni di carattere generale sui propri diritti
- sicurezza del viaggio
- continuità e certezza del servizio
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate nel percorso
- Igiene e pulizia dei mezzi e delle
- Infrastrutture (l'azienda si impegna rispetto a quelle di propria competenza)
- Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari
- Facile accessibilità alle informazioni sulle tariffe
- Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte
- Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli
- Rispetto delle disposizioni di "divieto di fumo" sui mezzi e nei locali aperti al pubblico
- Sistemi per la gestione dei reclami accessibili a tutti i passeggeri, nonché tempestiva risposta
- Personale formato e istruito in materia di sensibilizzazione alla disabilità
- Organismi nazionali indipendenti che garantiscano anche attraverso provvedimenti, l'applicazione ed il rispetto del regolamento

DOVERI DEI PASSEGGERI

- 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; in caso di autobus a pieno carico di passeggeri, deve attendere l'autobus successivo;
- il passeggero deve essere in possesso di valido titolo di viaggio convalidato (salvo eccezioni previste)
- 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 quattordicesimo 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;
- Il passeggero deve cedere il posto a sedere alle persone con disabilità e a mobilità ridotta, alle donne in gravidanza, agli anziani, e ai passeggeri con bambini
- devono essere rispettate le regole sul trasporto di bagagli, animali e di biciclette;
- I passeggeri devono attenersi alle disposizioni del personale preposto al servizio.

È fatto divieto al passeggero di:

- Fumare
- Accedere al mezzo se si trovi in stato di ubriachezza che offenda la decenza o dia disturbo agli altri passeggeri
- Parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni
- Occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo
- Esercitare attività pubblicitaria, commerciale, di questua e di raccolta fondi.
- Insudiciare e guastare parti delle vetture
- Fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte
- Gettare rifiuti e oggetti per terra e dai finestrini

In caso di inosservanza di quanto esposto può essere richiesto l'intervento della Forza Pubblica.

Le fonti normative degli obblighi e divieti sopra descritti sono:

- Delibera di Giunta Provinciale n. 365 del 04.05.2023
- Legge provinciale 3 luglio 2006, n. 6 sulla "Tutela della salute dei non fumatori";
- Legge 11 novembre 1975, n. 584, „Divieto di fumare in determinati locali e su mezzi di trasporto pubblico“
- Titolo II del Decreto del Presidente della Repubblica dell'11 luglio 1980, n.753, e rispettive modifiche; in caso di inosservanza, si applica la sanzione amministrativa pecuniaria ivi prevista, maggiorata del 300 per cento, salvo quanto espressamente previsto dall'articolo 50 della Legge provinciale 15/2015.

SANZIONI AMMINISTRATIVE

È responsabilità di ogni passeggero far sì che, nell'interesse di tutti, i servizi di trasporto pubblico funzionino bene e che le corse vengano effettuate in modo ordinato e sicuro. La legge stabilisce cosa aspettarsi in caso di mancato rispetto delle norme.

Nella Legge provinciale del 23 novembre 2015, n. 15, all'art. 50 "Sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico" sono contenute le disposizioni sulle sanzioni per il trasporto pubblico locale in Alto Adige, di cui riportiamo una panoramica.

Per la consultazione integrale della normativa si rimanda al sito web: <http://lexbrowser.provinz.bz.it/>

Il passeggero ha diritto di richiedere che nel verbale di accertamento vengano riportate le sue osservazioni ed i nomi di eventuali testimoni consenzienti.

Danneggiamento o insudiciamento dei mezzi di trasporto pubblico, dei locali, delle stazioni e delle fermate, dei loro arredi ed accessori: sanzione amministrativa da 100 a 600 euro, fatte salve le disposizioni penali ed il risarcimento dei danni.

Non sono ammesse al trasporto le **persone che rifiutano di sottoporsi alle prescrizioni di ordine e sicurezza** del servizio; **offendono la decenza**; **recano disturbo** agli altri passeggeri; **esercitano a bordo dei mezzi il mestiere** di venditore, cantante, suonatore o simile. Nei casi in cui le suddette disposizioni non vengano osservate e le circostanze siano tali da sconsigliare il proseguimento del viaggio il conducente o il personale di controllo possono chiedere l'intervento delle forze dell'ordine.

Disturbo o interruzione del servizio. Qualora l'utente compia atti tali da compromettere la sicurezza e regolarità del servizio di trasporto pubblico nonché l'incolumità degli altri utenti, il personale di bordo ha la facoltà, a suo 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, 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.

Viaggi senza biglietto, biglietto non valido o non convalidato: sanzione amministrativa da 30 a 240 euro, oltre al prezzo di un biglietto singolo. Se la sanzione viene pagata subito o entro 5 giorni dalla sua emissione si applica la sanzione minima.

Utilizzo abusivo del biglietto, ad esempio biglietto contraffatto o utilizzo del biglietto nominativo di una terza persona: sanzione amministrativa da 60 a 400 euro, fatte salve le disposizioni penali, oltre al prezzo del biglietto singolo. Il biglietto viene ritirato.

Se la sanzione viene pagata subito o entro 5 giorni dalla sua emissione si applica la sanzione minima.

Regolamento speciale per AltoAdigePass Abo+, AltoAdigePass 65+, AltoAdigePass free e Scuola-Pass

Viaggio senza biglietto: spese amministrative di 10 euro, a condizione che il possesso del biglietto sia dimostrato entro 5 giorni con la rispettiva società di trasporto, altrimenti sarà dovuta una sanzione amministrativa di 60 euro.

Biglietto non convalidato: spese amministrative di 10 euro, a condizione che la sanzione venga pagata a bordo del mezzo o entro 5 giorni, altrimenti sarà dovuta una sanzione amministrativa di 60 euro.

Nessun documento (solo a partire dai 14 anni): spese amministrative di 10 euro, a condizione che venga dimostrata l'identità del possessore dell'abbonamento entro 5 giorni, altrimenti sarà dovuta una sanzione amministrativa di 60 euro.

Il passeggero ha diritto di richiedere al personale di controllo di fare inserire nel verbale di accertamento **proprie osservazioni** ed i **nominativi di eventuali altri passeggeri testimoni**.

Se il pagamento non avviene ai sensi del regolamento, il verbale di accertamento sarà inoltrato al legale rappresentante dell'impresa esercente il servizio di trasporto, il quale emette l'ordinanza d'ingiunzione.

Gli importi delle sanzioni previste possono essere aggiornati annualmente dalla Giunta provinciale, in ragione delle variazioni del costo della vita in base ai dati ASTAT.

10. Le modalità di accesso alle informazioni garantite

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.

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.

INFORMAZIONI SU ORARI, SERVIZI, TITOLI DI VIAGGIO

Gli **orari** del trasporto pubblico in Alto Adige sono:

- pubblicati, sempre aggiornati, sul sito www.altoadigemobilita.info (<https://www.suedtirolmobil.info/it/il-mio-viaggio/orari>)
- pubblicati, sempre aggiornati, nell'app altoadigemobilità
- esposti alle fermate e presso le bacheche delle autostazioni
- pubblicati e diffusi su supporto cartaceo nelle biglietterie:

I **libretti degli orari 2024** sono disponibili presso tutti gli Infopoint altoadigemobilità, nei punti vendita autorizzati e negli uffici turistici, (per ulteriori informazioni: <https://www.altoadigemobilita.info/it/notizie/details/libri-orari-2024> oppure chiamare il numero di telefono 0471 220880). Gli orari delle corse scolastiche non compaiono sui libri orari stampati e sugli orari esposti alle fermate.

Le informazioni sulle **coincidenze** con altre modalità di trasporto sono disponibili:

- pubblicati, sempre aggiornati, sul sito www.altoadigemobilita.info
- pubblicati, sempre aggiornati, nell'app altoadigemobilità
- esposti alle fermate e presso le bacheche delle autostazioni

Per le informazioni sul **trasporto pubblico in Alto Adige** è possibile consultare:

- il sito web: <https://www.altoadigemobilita.info/it/>



- l'app "altheadigemobilità", disponibile tramite Google Play e App Store

Per informazioni su **orari e tariffe** è possibile rivolgersi alla **Centrale viabilità provinciale**:

- chiamando il numero **0471 220 880 (selezionare 1)**
da lunedì a sabato: dalle ore 6.00 – alle ore 20.00;
la domenica e giorni festivi: dalle ore 7.30 alle 20.00
(La telefonata è a pagamento. L'importo della chiamata dipende dal proprio contratto di telefono fisso o mobile.)

Per informazioni su **AltoAdige Pass, abbonamenti e oggetti smarriti** è possibile rivolgersi al **Centro servizi e informazioni altheadigemobilità**:

- chiamando il numero **0471 220 880 (selezionare 2)**
da lunedì a venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00
(La telefonata è a pagamento. L'importo della chiamata dipende dal proprio contratto di telefono fisso o mobile.)
- inviando un'e-mail all'indirizzo: contact@altheadigemobilita.info

INFORMAZIONI SU SCIOPERI E MODIFICHE DEI SERVIZI OFFERTI

Gli utenti sono informati dello sciopero sul sito www.altheadigemobilita.info e nell'app altheadigemobilità. Inoltre, il Centro Servizi e Informazioni, ai sensi dell'art. 6, comma 2, lett. c) della LP 15/2015, trasmette l'avviso di sciopero in forma aggregata ai media almeno cinque giorni lavorativi prima dell'inizio dell'interruzione del lavoro.

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, E Decreto Legislativo 196/2003.

L'**informativa sull'utilizzo dei dati** è disponibile:

- sul sito www.altheadigemobilita.info (<https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/privacy>)
- via mail a contact@altheadigemobilita.info
- al numero telefonico del Service Desk: +39 0471 220 880

11. Suggerimenti, reclami, conciliazione

SUGGERIMENTI E PROPOSTE DA PARTE DEGLI UTENTI

KSM è da sempre attenta ai suggerimenti ed alle proposte migliorative che arrivano dai propri clienti-utenti. In allegato (vedasi Allegato A) vi è la possibilità di stampare il modulo relativo da compilare ed inviare all'azienda (contatti al Capitolo 17).

L'utente può inoltre presentare suggerimenti relativi a fermate, orari degli autobus del trasporto pubblico locale scrivendo a: customerservice@altoadigemobilita.info. È possibile utilizzare il modulo disponibile al link:

https://www.suedtirolmobil.info/fileadmin/user_upload/modules/MOD.CP.02.01.21_it_Suggerimenti.pdf

Per ulteriori informazioni chiamare il numero 0471 220880.

RECLAMI

Nell'ambito delle proprie funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio la Provincia Autonoma di Bolzano ha istituito un centro unico a cui rivolgere i reclami. Può inoltre, 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, è buona norma presentarlo a distanza di breve tempo da cui è stato o sarebbero dovuto essere svolto il servizio contestato. L'ufficio preposto dalla Provincia (Centro Servizi e Informazioni altoadigemobilità della STA - Strutture Trasporto Alto Adige SpA) inoltrerà il reclamo a KSM la quale fornisce all'utente risposta al reclamo entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.

L'utente può scegliere di presentare reclamo in **italiano**, **tedesco** ed **inglese**, attraverso una delle seguenti modalità ed indicazioni.

È possibile utilizzare il **Modulo di reclamo** in allegato (vedasi Allegato B). **In alternativa**, è necessario indicare nel reclamo:

- i propri dati identificativi (nome, cognome, recapito dell'utente)
- i dati identificativi del viaggio (data, orario, numero della linea, fermate)
- il disservizio che si lamenta (descrizione)

Reclamo online

- inviando una mail all'indirizzo: contact@altoadigemobilita.info

Reclamo cartaceo

- via posta a STA – Strutture Trasporto Alto Adige SpA, Infopoint Autostazione, Via Renon, 39100 Bolzano

Reclamo telefonico

- al numero 0471 1800555 dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 – 12:00 e dalle 14:00 – 17:00
- al numero 0471 220880 dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle 18:00

Ulteriori informazioni al numero 0471 220880 oppure al link:

<https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/reclami>

In caso di **mancata risposta al reclamo nei termini** oppure di **risposta al reclamo non soddisfacente** è possibile presentare domanda di conciliazione extragiudiziale per insistere nelle ragioni del reclamo. Inoltre, trascorsi 90 giorni dalla data di presentazione del reclamo, può inoltrare un **reclamo all’Autorità di regolazione dei trasporti**, secondo le modalità indicate al link:

https://www.autorita-trasporti.it/cpt_faq/quando-e-come-posso-inoltrare-un-reclamo-allautorita-di-regolazione-dei-trasporti/

CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE

Gli utenti che hanno presentato un reclamo non si ritengono soddisfatti della risposta o in caso di mancata risposta entro i termini, possono insistere nelle ragioni del reclamo accedendo alla procedura di conciliazione tra KSM, Provincia Autonoma di Bolzano e Centro Tutela Consumatori (CTCU).

Modalità

Per presentare domanda di conciliazione è sufficiente rivolgersi al CTCU (vedasi contatti sull’ultima pagina) e compilare l’apposito modulo (vedasi Allegato C).

Tempistica

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 KSM.

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

12. Indennizzi, rimborsi, bonus in caso di disservizio

KSM 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, il rimborso totale o parziale della tariffa in caso di disservizio non è previsto.

KSM non riconosce rimborsi per le risposte non soddisfacenti per gli utenti, che però possono adire alle vie conciliative.

DELIBERA ART 28/2021 MISURA 6:

Per i reclami presentati al gestore del servizio, l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- a) 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- b) 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento, l'entità di tale indennizzo, da corrispondere all'utente ove la risposta sia fornita oltre i termini di cui alla Misura 3, lettera e), è definito da ciascun gestore del servizio nella propria carta dei servizi o, nel caso non ne sia prevista l'adozione, nelle condizioni generali di trasporto.

2. Per i reclami presentati al gestore di stazione o al gestore di piattaforma digitale, l'utente ha diritto, nel caso di risposta fornita oltre i termini di cui alla Misura 4.3, lettera b), a ricevere un indennizzo automatico definito da ciascun gestore di stazione nella propria carta dei servizi e da ciascun gestore di piattaforma nelle proprie condizioni generali di utilizzo.

3. L'indennizzo di cui alle Misure 6.1 e 6.2 non è dovuto nei casi in cui:

- a) l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche previsti dalle Misure 3 e 4;
- c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi delle Misure 6.1 e 6.2 relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio

Per ulteriori informazioni: 0471 220 880 o <https://www.suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/reclami>

13. Sistemi di monitoraggio del servizio e di verifica del grado di soddisfazione degli utenti

Sistema di monitoraggio per la verifica dell'adeguatezza e del rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi

Il Contratto di servizio stipulato con la Provincia Autonoma di Bolzano stabilisce i fattori di qualità soggetti a monitoraggio.

Per il monitoraggio la Provincia 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.

In caso di inadempienze sul rispetto dei parametri quantitativi e qualitativi, la Provincia ha previsto un sistema sanzionatorio a carico di KSM.

Sistema di verifica del grado di soddisfazione degli utenti

Come stabilito nel Contratto di servizio extraurbano, la Provincia effettua annualmente almeno un'indagine della qualità percepita dagli utenti, al fine di monitorare l'andamento dell'indice complessivo di soddisfazione nonché di individuare i necessari adeguamenti del servizio e degli standard qualitativi minimi dello stesso rispetto alle esigenze degli utenti.

A tal fine, l'ente affidante può avvalersi di un soggetto terzo specializzato e di riconosciuta esperienza e professionalità.

Questo avviene tramite interviste ai passeggeri.

I risultati di queste rilevazioni vengono resi pubblici (ad es. con pubblicazione dei risultati sul sito web aziendale www.ksm.bz.it) e vengono utilizzati per definire azioni e progetti volti a incrementare la qualità percepita da parte degli utilizzatori dei servizi.

14. Danni e infortuni subiti dai passeggeri

In caso di danni, infortuni, cadute, incidenti o altro, i passeggeri devono segnalare immediatamente al conducente il fatto. Si raccomanda ai passeggeri di effettuare la segnalazione a KSM il prima possibile, via mail a info@ksm.bz.it, telefono al 04711800555 oppure posta a KSM, Via di Mezzo ai Piani 7, 39100 Bolzano (BZ).

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.



KSM 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. KSM è in ogni caso esonerata da obblighi e responsabilità nel caso di danni dopo la discesa alla fermata.

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi al CTCU (contatti al Capitolo 17).

15. Come ritirare gli oggetti smarriti

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

I passeggeri possono contattare telefonicamente KSM per chiedere informazioni sull'oggetto smarrito.

Viene richiesta una descrizione dettagliata dell'oggetto.

Tel. 0471 18 00 555

lunedì - venerdì 8.30 - 12.30 / 13.30 – 17.30

Gli oggetti trovati sulle linee extraurbane di KSM possono essere ritirati nello stesso giorno a bordo del mezzo ovvero dal giorno successivo presso la sede amministrativa di KSM in via di Mezzo ai Piani 7, 39100 Bolzano negli orari sopra indicati. KSM tiene gli oggetti trovati per 5 giorni lavorativi, dopodiché questi vengono portati all'ufficio oggetti smarriti del comune di Bolzano.

È possibile verificare se il proprio oggetto perso si trova presso uno degli uffici oggetti smarriti dell'Alto Adige consultando: <https://www.oggettitrovati.it/it/oggettitrovati.html>

I passeggeri che hanno smarrito un oggetto su un autobus del trasporto pubblico locale e che non ricordano quale impresa di trasporto gestisce il servizio, possono contattare il Centro servizi e informazioni altoadigemobilità, per telefono (dal lunedì al venerdì, ore 8.00 – 18.00, al numero 0471 220 880 - selezionare 2), oppure per e-mail (a: contact@altoadigemobilita.info), che provvederà ad inoltrare la domanda all'impresa di trasporto giusta.

16. Dove trovare la Carta della qualità dei servizi

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

La presente Carta della qualità dei servizi è pubblicata:

- sul sito web aziendale di KSM all'indirizzo <https://www.ksm.bz.it/liniendienste?lang=it>



- sul sito web del Centro Tutela Consumatori Utenti: <https://www.consumer.bz.it/it> (cliccare “Servizi” e poi “Carte della qualità”)

Inoltre, è disponibile su richiesta in forma cartacea presso la sede di KSM.

La Carta della qualità dei servizi è aggiornata annualmente.

17. Contatti

KSM – Consorzio Alto Adige Autonoleggiatori

Via di Mezzo ai Piani 7
39100 Bolzano (BZ)

indirizzo e-mail: info@ksm.bz.it

tel. 0471 18 00 555

da lunedì a venerdì: dalle ore 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:00

sito web: <https://www.ksm.bz.it>

Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU)

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano (BZ)

indirizzo e-mail: info@centroconsumatori.it

tel. 0471 975597

da lunedì a giovedì: dalle ore 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00

venerdì: dalle ore 9:00 alle 12:00

fax 0471 941467

sito web: <https://www.consumer.bz.it/it>



Allegato A - MODULO PER SUGGERIMENTI

Consorzio Alto Adige Autonoleggiatori – KSM

Via di Mezzo ai Piani 7
39100 Bolzano (BZ)

linien@ksm.bz.it
0471 18 00 555

Descrizione problema riscontrato:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Proposta di miglioramento / soluzione

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nome Cognome

Tel. E-mail

Luogo, Data Firma

Ai sensi del GDPR 679/2016, si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una risposta al suggerimento.

Allegato B - RECLAMO

Alla
STA – Strutture Trasporto Alto Adige SpA
Infopoint autostazione, Via Renon
39100 Bolzano
E-mail: contact@altoadigemobilita.info

Dati di chi presenta il reclamo

nome			cognome		
denominazione (se non persona fisica)					
indirizzo					
CAP	città			paese	
e-mail			telefono (facoltativo)		

Dati dell'utente (se diverso da chi presenta il reclamo) e di eventuali altri passeggeri

nome			cognome		
nome			cognome		
nome			cognome		
nome			cognome		

Dettagli del viaggio

agente di viaggio / operatore turistico / venditore di biglietti (se pertinente)					
codice di prenotazione / numero biglietto					
stazione / fermata di partenza			stazione / fermata di arrivo		
orario di partenza programmato			data (gg/mm/aa)		
orario di partenza effettivo (ove non coincidente con l'orario programmato)			data (gg/mm/aa)		
Linea (se pertinente)					

Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza pari o superiore ai 250 km. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti

- Emissione del biglietto / Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta
- Informazioni in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- Assistenza in stazione in caso di cancellazione o ritardo alla partenza
- Trasporto alternativo o rimborso in caso di cancellazione, ritardo alla partenza o overbooking
- Informazioni sul viaggio
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- altro:

Motivi del reclamo per servizi regolari di distanza inferiore ai 250 km. Si prega di indicare un segno di spunta accanto alle voci pertinenti

- Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie
- Diritti delle persone con disabilità o a mobilità ridotta
- Informazioni sul viaggio
- Informazioni sui diritti dei passeggeri
- Difficoltà nella presentazione del reclamo
- altro:

Richiesta di indennizzo / rimborso per mezzo di bonifico bancario (se dovuto):

IBAN

Intestatario del conto

Descrizione. Si prega di descrivere l'accaduto con riguardo a tutte le voci per cui è stato indicato il segno di spunta

Allegati

documento d'identità

delega (nel caso in cui il reclamo sia presentato da un soggetto diverso dall'utente)

altri allegati

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.

Ho letto l'informativa sulla privacy

Data

Firma



Allegato C - RICHIESTA DI CONCILIAZIONE

La/il sottoscritta/o
nata/o a.....il.....
e residente a.....
in via / piazza.....nr.....
e-mail..... Tel.

Avendo inoltrato il reclamo in data (allegare il reclamo inoltrato), avendo ricevuto dala risposta allegata (allegare risposta al reclamo se pervenuta),

ed essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

ovvero

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo nr.....giorni dalla sua presentazione (indicare quanti giorni sono trascorsi senza avere ottenuto risposta al reclamo)

e, non essendosi rivolto alla magistratura/non avendo conferito incarico a terzi per dirimere la controversia

CHIEDE

l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta della Qualità dei Servizi del servizio al fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione (formata da un rappresentante die da un rappresentante di nomina del CTCU) e conferisce al CTCU mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.

Al solo fine dell'espletamento del tentativo conciliativo, acconsente al trattamento dei dati personali da parte della Commissione di Conciliazione (D.lgs. 196/2003 e Regolamento UE 2016/679), 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:

via/piazza.....nr.....
città/paese.....Cap.....Prov.....

Sceglie di utilizzare per la procedura la seguente lingua: (segnare la lingua scelta)

italiano tedesco

Luogo, data e firma.....

Si allega ulteriore documentazione.....
.....