

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO EXTRAURBANO CON AUTOBUS IN ALTA VALLE ISARCO

gestito da Auto Rainer s.r.l. su incarico della Provincia Autonoma di Bolzano

redatta in collaborazione con il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU)



Telves di Sopra, 6 - 39040 Racines

Cell. (+39) 378-0862058

E-mail: office@auto-rainer.com

P.IVA 01727340216

INDICE

1. La Carta della qualità dei servizi	pag. 3
2. Principi fondamentali della Carta della qualità dei servizi	pag. 4
3. Profilo della Società	pag. 6
4. L'offerta dei servizi	pag. 7
5. I fattori e gli standard di qualità	pag. 10
6. Il codice di comportamento del personale	pag. 11
7. Il sistema tariffario, i titoli di viaggio, la rete di vendita e le condizioni di utilizzo dei servizi	pag. 12
8. I sistemi di gestione qualità, sicurezza e ambiente	pag. 18
9. Diritti e doveri dei passeggeri	pag. 19
10. Le modalità di accesso alle informazioni garantite	pag. 22
11. Suggerimenti, reclami, conciliazione	pag. 23
12. Indennizzi, rimborsi, bonus in caso di disservizio	pag. 24
13. Sistemi di monitoraggio del servizio e di verifica del grado di soddisfazione degli utenti	pag. 25
14. Danni e infortuni subiti dai passeggeri	pag. 25
15. Come ritirare gli oggetti smarriti	pag. 26
16. Dove trovare la Carta della qualità dei servizi	pag. 26
17. Contatti	pag. 27
18. Allegati	pag. 27

* * * *

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 Alta Valle Isarco gestito da Auto Rainer s.r.l. 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 reclamo e 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 Auto Rainer s.r.l. 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.*

La Carta è aggiornata ogni anno e gli standard di qualità dei servizi almeno ogni due.

Riferimenti normativi

La presente Carta della qualità dei servizi è conforme 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, «Iniziative 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. 942 del 13.12.2022 «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.

Auto Rainer s.r.l. eroga il servizio di trasporto pubblico di linea con autobus in Alta Valle Isarco nel rispetto dei principi fondamentali della Carta dei diritti del passeggero nel trasporto pubblico in Alto Adige, approvata con delibera della Giunta Provinciale n. 828 del 27.10.2020.

Eguaglianza 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 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 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. Auto Rainer s.r.l.

La azienda nasce nel 1964 e il primo servizio svolto dal fondatore Josef Rainer era un noleggio di autovettura con conducente, una Fiat 1100.

Nel 1965 vengono acquistati altri automezzi di noleggio a 9 posti e inizia il servizio di trasporto di linea e scolastico Telves – Tunes – Vipiteno.

Nel 1972 viene messo in linea il primo autobus OM Lupetto a 21 posti.

Nel 1976 è realizzata la rimessa in Casateia e due anni dopo entra in attività un autobus da turismo con 52 posti a sedere.

Nel 1999 la ditta individuale diventa una S.n.c. e la Società si aggiudica nel 2003 la linea per Racines.

Negli anni successivi l'azienda aumenta il numero degli autobus (da turismo e di linea) che salgono a 15 oltre ad alcuni minibus e viene potenziata la linea per Racines; nel 2010 la S.n.c. diventa la attuale Auto Rainer srl che acquista anche la linea Vipiteno e dintorni "318".

Nel 2021 la Società in RTI con Pizzinini srl si aggiudica i lotti 5, 6 e 7 della gara emanata dalla Provincia di Bolzano (Bassa Pusteria, Val d'Isarco e Alta Val d'Isarco).

Nel 2022 la Società, avendo allargato la propria attività con un significativo aumento delle linee e dei servizi, acquisisce un nuovo amministratore nella persona del Dott. Ingomar Gatterer di Falzes.

Dopo l'aggiudicazione dei tre lotti Auto Rainer srl e Pizzinini srl si accordano per la divisione dei compiti e Auto Rainer srl diventa la aggiudicataria esclusiva del lotto 5.

La Società ha acquistato 43 nuovi autobus da adibire ai nuovi servizi e attualmente occupa 31 conducenti che coprono una produzione media annua di 1.500.000 mio. di km.

La missione della società è fornire alla platea di utenti un servizio in linea con le norme di legge, con le regole della relativa procedura di aggiudicazione, di sempre migliore qualità per l'utente e sempre più sostenibile per l'ambiente.

4. L'offerta dei servizi

4.1. Le linee degli autobus

Le seguenti linee del trasporto pubblico extraurbano con autobus sono gestite da Auto Rainer s.r.l.:

Numero della linea	Denominazione della linea
310	Bressanone - Vipiteno
311	Val di Vizze - Prati - Vipiteno
312	Val Ridanna - Vipiteno
313	Brennero / Fleres - Colle Isarco - Vipiteno
314	Val Giovo - Vipiteno
315	Telves - Tunes - Vipiteno
316	Citybus Vipiteno

319	Racines - Vipiteno
N310	Nightliner Bressanone - Vipiteno

Sulla linea notturna N310 Nightliner è sempre presente a bordo degli autobus personale professionale che svolge **servizio di vigilanza**.

Le attività di trasporto pubblico si basano sulla Legge Provinciale del 23 novembre 2015, n. 15 "Mobilità pubblica", che disciplina il trasporto pubblico di persone di interesse provinciale. Auto Rainer srl è tenuta a svolgere il servizio nel rispetto dei programmi di esercizio definiti dalla Provincia e ad applicare le norme vigenti in materia di sicurezza dei servizi di trasporto. Allo scopo di massimizzare la soddisfazione degli utenti, i Contratti di servizio indicano specifici obiettivi di efficienza, produttività, qualità e quantità di servizio, espressi attraverso altrettanti indicatori di prestazione, che vengono aggiornati annualmente: il rispetto degli standard viene verificato dalla Provincia attraverso un sistema di monitoraggio.

4.2 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.

E' possibile consultare l'orario aggiornato sul sito web <https://www.altoadigemobilita.info/it> oppure chiamando il numero di tel. 0471 220880.

4.3 Garanzie nei casi di sciopero e di modifica ai servizi offerti

Auto Rainer s.r.l. assicura la continuità e regolarità del servizio di trasporto pubblico di linea extraurbano con autobus in Alta Valle Isarco. In caso di 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, Auto Rainer s.r.l. garantisce l'effettuazione delle corse di autobus con partenza programmata nelle seguenti fasce orarie minime garantite: **dalle ore 6:00 alle 9:00 e dalle ore 12:00 alle 15:00. È garantito l'arrivo al capolinea.**

In caso di sciopero verrà pubblicato avviso sul sito <https://www.altoadigemobilita.info/it>, per informazioni chiamare il numero di telefono 0471 220880.

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), Auto Rainer s.r.l. 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 Auto Rainer s.r.l. e dalla forza maggiore, Auto Rainer s.r.l. 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.

4.4 Accesso e accessibilità agli autobus

ACCESSO E USCITA DAGLI AUTOBUS

Auto Rainer s.r.l. garantisce agli utenti:

- parità di accesso al servizio di trasporto di linea extraurbano con autobus in alta Valle Isarco
- parità di trattamento senza discriminazioni
- particolare attenzione alle persone disabili e alle persone a mobilità ridotta.

I viaggiatori muniti del titolo di viaggio o che intendono acquistarlo a bordo possono entrare e uscire dai bus solo alle fermate autorizzate, attraverso le porte indicate e su richiesta effettuata per tempo. È vietato l'accesso di altri passeggeri se l'autobus ha già a bordo il numero massimo di passeggeri consentito.

ACCESSO FACILITATO PER VIAGGIATORI A RIDOTTA CAPACITÀ MOTORIA

Per le persone a ridotta capacità motoria sono garantite le seguenti facilitazioni:

- accesso e uscita delle carrozzelle dalla porta centrale dei bus a lunghezza 12 m. e vicina zona riservata,
- accesso ai bus di lunghezza < a 8 m. dalla porta anteriore,
- posto riservato in senso contromarcia,
- zona per disabili dotata di appoggio alla fiancata imbottito e 1-2 sedili pieghevoli (in assenza della carrozzina).

PERSONE SU SEDIA A ROTELLE E BAMBINI IN CARROZZINA

Le persone su sedia a rotelle e i bambini in carrozzina possono accedere solo ai bus che espongono apposita indicazione e solo se vi è spazio a disposizione. Sedia a rotelle e carrozzina devono sostare nelle apposite zone ed essere bloccate.

Nel caso in cui lo spazio per carrozzine a bordo dell'autobus fosse 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.

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

5. I fattori e gli standard di qualità

Auto Rainer s.r.l. garantisce agli utenti del servizio di trasporto pubblico di linea extraurbano con autobus in Alta Valle Isarco 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.

Fattore di qualità	Standard	Obiettivo 2023
Affidabilità e puntualità	Rispetto del programma orario come stabilito dal programma esercizio	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio
Coincidenze	Realizzazione delle coincidenze da garantire, definite nel programma di esercizio.	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio
Affidabilità in caso di sciopero	Rispetto delle fasce orarie garantite	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio
Decoro dei mezzi	Rispetto delle condizioni di decoro all'interno e all'esterno dei mezzi (scritte, graffiti, danneggiamenti, etc.) incluso funzionamento dispositivi di richiesta fermata e operatività dei supporti di appoggio.	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio
Pulizia dei mezzi	Rispetto delle condizioni di pulizia all'interno e all'esterno dei mezzi (ambiente pulito e ordinato)	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio

Accessibilità al servizio	al	Accessibilità al servizio alle persone a mobilità ridotta sui mezzi dotati di apposito pittogramma	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio
Informazioni agli utenti	agli	Disponibilità del personale aziendale a fornire informazioni sul servizio	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio
Bilinguismo		Comunicazione con gli utenti-clienti in lingua italiana e tedesca	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio
Gestione reclami e segnalazioni		Tempo di risposta a reclami e segnalazioni in 5 giorni lavorativi dalla ricezione	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio
Carta della Qualità dei Servizi		Pubblicazione sul sito aziendale	Raggiungimento dello standard previsto dai Contratti di servizio

PULIZIA E IGIENE DEI MEZZI

Auto Rainer srl si impegna a mantenere i mezzi nelle migliori condizioni igieniche attraverso programmi di pulizia condotti da personale interno appositamente formato. La sanificazione dei mezzi, attuata in occasione della pulizia, contribuisce a controllare gli agenti patogeni presenti all'interno dei mezzi anche con l'impiego di prodotti ecologici.

6. Le linee guida sul comportamento del personale

Auto Rainer srl nell'ambito delle proprie certificazioni (v. cap. 8) ha un proprio manuale di comportamento che ricalca le linee guida della politica aziendale sul personale dipendente.

I valori della Società e che la Società mantiene con un costante controllo sono i seguenti:

- l'identificazione delle persone con l'azienda, che si realizza attraverso un comportamento responsabile e costruttivo;
- la primaria importanza del cliente e la conseguente centralità del servizio al cliente e della sua soddisfazione;
- la sicurezza sul lavoro, al fine di evitare incidenti e pericoli per addetti e utenti;
- la collaborazione tra colleghi, nel rispetto di funzioni e competenze;
- l'adozione di comportamenti congrui per dare attuazione ai valori aziendali;
- la valorizzazione delle diverse competenze e l'applicazione corretta dei protocolli operativi.

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

7.1 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, San Genesio 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. 942 del 13.12.2022.

Di seguito viene riportata una panoramica in merito al sistema tariffario ed ai titoli di viaggio utilizzabili per il servizio.

Tutte le informazioni necessarie su tariffe, titoli di viaggio e convalida sono reperibili sul sito <https://www.altoadigemobilita.info/it/ticket> oppure chiamando il numero 0471 220880.

7.2 Sistema tariffario e titoli di viaggio

Per utilizzare i mezzi di trasporto pubblico è necessario essere in **possesso di un valido titolo di viaggio**.

Ogni titolo di viaggio deve essere **convalidato** dal passeggero all’inizio di qualsiasi viaggio (con la sola eccezione dei titoli di viaggio esclusi da tale obbligo).

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

Il biglietto ordinario serve in più occasioni e precisamente: per un viaggio singolo con il treno l'autobus, per un'andata e un ritorno oppure per più viaggi urbani consecutivi.

Prezzo in vigore: 15 cent per km tariffario, arrotondato ai 50 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 <https://www.altoadigemobilita.info/it> e la tariffa di prima emissione corrisponde a 20 euro. La tariffa di viaggio varia nel corso dell'anno in base all'aumento dei chilometri percorsi secondo 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 oltre 20.000 km. 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 minorenni.

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 con lo stesso biglietto possono non essere parenti. 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 <https://www.altoadigemobilita.info/it> 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 un genitore (o chi per esso) residente in Alto Adige con almeno un figlio minorenni.

AltoAdige Pass 65+

- 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, risiede in Alto Adige e lo richiede compilando un modulo presso i punti vendita altoadigemobilità, dove si può anche ritirare pagando la relativa tariffa annuale. L'AltoAdige Pass 65+ va convalidato a ogni viaggio.

Mobilcard

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

Titolo di viaggio utilizzabile senza limiti su tutti i mezzi di trasporto pubblico in Alto Adige per 1, 3 o 7 giorni consecutivi e acquistabile nei punti vendita altoadigemobilità, negli uffici turistici e presso le biglietterie automatiche.

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 difficilmente raggiungibili. In futuro sarà attivo anche sulle singole linee.

7.3 Il trasporto gratuito

Le seguenti categorie di viaggiatori sono autorizzate all'uso gratuito dei mezzi di pubblico trasporto nella Provincia di Bolzano:

- le persone di età < a 6 anni e quelle con età > ai 6 anni che non frequentano ancora la scuola primaria-elementare accompagnate da un maggiorenne,

- i non vedenti e ipovedenti muniti della relativa tessera da esibire al personale di controllo; non udenti, invalidi al 74% e equiparati (come da delibera della Giunta Provinciale n. 3755 del 09.10.2000) muniti della tessera di libera circolazione “AltoAdige Pass free”,
- i residenti in Provincia di Bolzano che non possono, per infermità, obliterare ma solo se muniti della tessera di libera circolazione “AltoAdige Pass free”,
- gli alunni e alunne muniti di particolare autorizzazione rilasciata dall’Ufficio provinciale trasporto persone,
- gli addetti al servizio volontario civile o sociale ai sensi della Legge Provinciale del 19.11.2012, n. 19, e coloro che prestano servizio civile nazionale ai sensi della Legge 64/2001 previa esibizione della relativa carta di riconoscimento del servizio civile/sociale,
- le forze dell’ordine in servizio anche in abito civile e il personale delle forze armate in servizio e in divisa,
- coloro che assolvono nella Provincia di Bolzano l’anno di volontariato sociale o il servizio volontario europeo ai sensi di legge ma dietro esibizione dell’apposita autorizzazione rilasciata dall’ufficio provinciale trasporto persone.

NOTA: Per tutti i titoli nominativi e gratuiti il personale di bordo, durante il controllo dei biglietti, può chiedere un documento d’identità che va esibito.

Si ricorda che il personale è qualificato come un pubblico ufficiale in servizio.

7.4 Rete di vendita

Per l’elenco dei **punti vendita**, delle rivendite autorizzate e dei relativi orari di apertura al pubblico è possibile contattare il numero telefonico 0471 220 880 (vedasi Capitolo 10) oppure consultare:

<https://www.altoadigemobilita.info/it/ticket/punti-vendita>

Il biglietto ordinario può essere acquistare **a bordo** direttamente dall’autista.

7.5 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:

- l’utente munito di tessera contactless a tariffa chilometrica (AltoAdige Pass, Euregio Family Pass) è tenuto a munirsi di un regolare titolo di viaggio (rimborsabile) prima di iniziare il viaggio;

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

Regole sui rimborsi

AltoAdige Pass - Euregio Family Pass

L'utente è tenuto ad acquistare un biglietto valido prima dell'inizio del 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.

Biglietto singolo

L'utente è tenuto ad acquistare un biglietto valido prima dell'inizio del viaggio. Si può far **sostituire** il biglietto difettoso ai punti vendita altoadigemobilità con un biglietto dello stesso valore o valore residuo.

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.

Biglietti singoli - Biglietti giornalieri urbani o per il trasporto biciclette

Sono validi e possono essere utilizzati solo il giorno dell'acquisto.

Mobilcard - Museumobil Card - Bikemobil Card - AltoAdige Guest Pass

Se a causa di un difetto il biglietto non è leggibile e non è convalidabile, è ugualmente utilizzabile nella giornata, ma va cambiato ad un punto vendita altoadigemobilità, un ufficio turistico o una struttura ricettiva.

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

I biglietti ordinari, solo se **non utilizzati**, possono essere **rimborsati** presso le biglietterie autorizzate se l'importo è pari o superiore a 10 euro, e comunque fino a un anno dopo la scadenza.

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

La mancata effettuazione o il mancato completamento del viaggio, a seguito di eventi o situazioni imprevedibili non imputabili ad Auto Rainer s.r.l., non dà di norma diritto al rimborso del prezzo del biglietto né alla proroga della sua validità.

7.6 Condizioni di utilizzo dei servizi

TRASPORTO DI BAGAGLI E OGGETTI

E' vietato ingombrare l'autobus con pacchi e simili che pregiudicano l'affluenza e l'uso degli altri viaggiatori, la sicurezza del viaggio e l'incolumità degli utenti. Ogni passeggero è responsabile dei propri oggetti e bagagli a bordo e comunque non può occupare con propri bagagli e oggetti i posti a sedere oltre al proprio, o intralciare accessibilità e percorribilità interna al bus.

Bagagli, carrozzine, sedie a rotelle, sci, snowboard, slittini, biciclette pieghevoli chiuse, monocicli e biciclette per bambini alte fino a 50,8 cm a seguito del viaggiatore viaggiano a titolo **gratuito**.

TRASPORTO ANIMALI

Il trasporto di animali da compagnia è ammesso sotto la responsabilità dell'utente, compatibilmente allo spazio disponibile; non deve pregiudicare la sicurezza del trasporto, l'utilizzo del servizio agli altri passeggeri, recare danno o disturbo agli altri viaggiatori. In particolare, per i cani valgono le seguenti regole:

<u>Tutti i cani</u>	<ul style="list-style-type: none"> • al guinzaglio • vietato occupare posti a sedere
<u>Cani guida</u>	<ul style="list-style-type: none"> • senza museruola salvo sia richiesta da passeggero/a o conducente • senza museruola
<u>Cani di piccola taglia</u> (che possono essere tenuti in braccio o trasportati in un trasportino di dimensioni 70X30X50 cm)	<ul style="list-style-type: none"> • museruola
<u>Cani di media o grande taglia</u>	<ul style="list-style-type: none"> • museruola

Per i cani guida dei non vedenti e per gli animali di piccola dimensione tenuti in braccio o trasportati in una borsa di dimensioni 70x30x50 cm il trasporto è gratuito.

Gli altri animali viaggiano con uno dei seguenti titoli:

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

TRASPORTO BICICLETTE

E' possibile portare a bordo o nelle apposite bagagliere, limitatamente allo spazio disponibile, biciclette anche elettriche che non diano disturbo agli altri viaggiatori e non pregiudichino la sicurezza del viaggio.

Tutte le informazioni necessarie sulle condizioni di utilizzo del trasporto sono reperibili sul sito <https://www.altoadigemobilita.info/it/ticket> oppure chiamando il numero 0471 220880.

8. I sistemi di gestione qualità, sicurezza e ambiente

Auto Rainer srl si è dotata di un Sistema continuo di Gestione della qualità e precisamente mantiene le Certificazioni ISO (Qualità ISO 9001:2015, Ambiente ISO 14001:2015, Sicurezza sul Lavoro ISO 45001-2018) che garantiscono le caratteristiche e le situazioni aziendali di seguito elencate:

- il continuo miglioramento dei processi produttivi e dei servizi, in linea con le regole della aggiudicazione del servizio, le evoluzioni normative regolamentari e, più in generale, con le migliori pratiche del settore in ambito nazionale e, secondo i requisiti del Sistema di Gestione Qualità ed Ambiente, attraverso procedure chiare e verificabili,
- il continuo monitoraggio delle attese, dei reclami, delle richieste della clientela e del gradimento del servizio con procedure imparziali e verificabili per la migliore soddisfazione della clientela anche attraverso indagini di customer satisfaction effettuate dalla Provincia di Bolzano,
- metodi di lavoro e processi produttivi tali da offrire con continuità la sempre migliore protezione per la sicurezza degli addetti, degli utenti e la migliore sostenibilità ambientale con particolare riguardo ai consumi energetici e agli impatti ambientali dei processi per mitigare (specialmente attraverso la regolare manutenzione dei mezzi) e ove possibile eliminare le emissioni e gli scarichi industriali e quelli in atmosfera,

- il Controllo dei rischi e delle criticità che possono incidere sulle caratteristiche e sulla sostenibilità delle produzioni prevedendo gli adeguati piani di intervento, i metodi di attuazione e le relative mitigazioni,
- l'utilizzo di aziende fornitrici che impiegano metodi produttivi e hanno scopi aziendali coerenti con i propri,
- lo scrupoloso rispetto delle normative europee nazionali e locali e la più trasparente collaborazione con le Autorità competenti,
- il regolare mantenimento del Sistema Gestione della qualità in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, sicurezza sul lavoro ISO 45001:2018.

9. Diritti e doveri dei passeggeri

9.1 Diritti dei passeggeri

I Diritti del viaggiatore sono contenuti nella *Carta dei diritti del passeggero nel trasporto pubblico in Alto Adige* adottata il 5 novembre 2020 dalla Provincia Autonoma di Bolzano e dal Centro Tutela Consumatori Utenti dell'Alto Adige.

- Il passeggero ha diritto al trasporto dal momento in cui acquista il titolo valido e munito di questo sale sul mezzo di trasporto pubblico.

9.2 Doveri dei passeggeri

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

dagli altri passeggeri. Alle persone con disabilità devono essere riservati (negli autobus) almeno tre posti a sedere in prossimità della porta di uscita che per le stesse è anche porta di entrata;

- devono essere rispettate le regole sul trasporto dei bagagli, degli animali e delle biciclette;
- Non sono ammesse al trasporto le persone che rifiutano di sottoporsi alle prescrizioni di ordine e sicurezza del servizio regolarmente impartite, che offendono la decenza, che recano disturbo agli altri passeggeri e che esercitano a bordo dei mezzi attività di venditore, cantante, suonatore, giocoliere o simili. Nei casi in cui le suddette disposizioni non vengano osservate e le circostanze sconsigliano di proseguire il viaggio, il conducente o il personale di controllo possono chiedere l'intervento delle forze dell'ordine;
- Se il passeggero compie atti che pregiudicano sicurezza e regolarità del servizio, il controllore o il conducente del mezzo possono, a loro insindacabile giudizio, ritirare il titolo di viaggio nominativo o impedire la prosecuzione del viaggio alla persona maggiorenne. L'Ufficio competente stabilisce la durata del ritiro, 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 (nominativo) né un duplicato del titolo ritirato;
- I passeggeri devono attenersi alle disposizioni particolari impartite di volta in volta dal personale di servizio.

Ai passeggeri è fatto divieto di:

- fumare
- parlare o distrarre il conducente e il personale del servizio
- occupare anche con materiali o bagagli altro posto oltre a quello proprio e/o le zone di passaggio
- fare pubblicità, commercio, vendita, questua o sollecitare raccolta di denaro o simili, dare spettacolo o esibizioni in genere
- lordare o danneggiare gli autobus, gettare oggetti per terra o fuori dal mezzo di trasporto
- usare il preavviso di fermata o il blocco di emergenza senza motivo
- accedere al mezzo in stato di ubriachezza, offenda la decenza o dia disturbo agli altri passeggeri.

Le fonti normative degli obblighi e divieti sopra descritti sono:

- Delibera di Giunta Provinciale n. 942 del 13.12.2022,
- 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.

9.3 Sanzioni amministrative

La Legge provinciale del 23 novembre 2015, n. 15, all'art. 50 indica le sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico. Di seguito si riportano le informazioni principali.

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

Si ricorda che 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**.

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.

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.

REGOLE VALIDE PER ALTOADIGE PASS ABO+, ALTOADIGE PASS 65+, ALTOADIGE PASS 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.

Mancato pagamento sanzione

Se il pagamento non viene effettuato, il verbale di accertamento viene 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.

Ulteriori misure adottate nella mobilità pubblica si basano anche sui seguenti testi di legge:

- Legge provinciale 3 luglio 2006, n. 6 sulla “Tutela della salute dei non fumatori”;
- 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.

10. Le modalità di accesso alle informazioni garantite

INFORMAZIONI SU ORARI, SERVIZI, TITOLI DI VIAGGIO

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.

Gli orari del trasporto pubblico in Alto Adige sono:

- pubblicati, sempre aggiornati, sul sito <https://www.altoadigemobilita.info/it>
- esposti alle fermate e presso le bacheche delle autostazioni
- pubblicati e diffusi su supporto cartaceo, disponibili presso gli uffici turistici e le biglietterie.

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

- il sito web: <https://www.altoadigemobilita.info/it>
- l’app “altoadigemobilità”, 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 e il costo varia in base al proprio contratto di telefono fisso o mobile.)

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

- 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 e il costo varia in base al proprio contratto di telefono fisso o mobile.)

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

INFORMAZIONI SUI DATI DI VIAGGIO DEGLI UTENTI

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.

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 <https://www.altoadigemobilita.info/it>.

11. Suggerimenti, reclami, conciliazione

11.1 Suggerimenti e proposte da parte degli utenti

Ogni utente può presentare ad Auto Rainer s.r.l. suggerimenti e proposte per migliorare il servizio di trasporto pubblico extraurbano con autobus in Alta Valle Isarco.

Modalità

Compilare il modulo per suggerimenti disponibile in allegato (Allegato A) ed inviarlo tramite e-mail all'indirizzo office@auto-rainer.com o per posta (v. capitolo Contatti).

11.2 Reclami

Ogni utente ha diritto di presentare reclamo per lamentare eventuali disservizi del trasporto pubblico di linea extraurbano con autobus in Alta Valle Isarco.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE

Il reclamo può essere presentato in **italiano, tedesco o inglese**, attraverso una delle seguenti modalità e secondo le indicazioni di seguito descritte.

Reclamo online

- utilizzando il modulo online, disponibile in italiano, tedesco e inglese, presente sulla pagina [Formulario web | Mobilità | Provincia autonoma di Bolzano - Alto Adige](https://www.provincia.bz.it/turismo-mobilita/mobilita/trasporto-pubblico-locale/formulario-web.asp):
<https://www.provincia.bz.it/turismo-mobilita/mobilita/trasporto-pubblico-locale/formulario-web.asp>
- inviando una mail all'indirizzo: contact@altoadigemobilita.info .
È possibile utilizzare il Modulo di reclamo in allegato (v. Allegato B)

Reclamo telefonico

- E' previsto il reclamo via telefono chiamando il numero verde della Provincia 0471 220880.

Il servizio telefonico è attivo da lunedì a sabato: ore 6.00 – 20.00, domenica e festivi: ore 7.30 – 20.00. La chiamata è soggetta a pagamento. Il costo varia in base al proprio contratto di telefono fisso o mobile.

TEMPI DI RISPOSTA AL RECLAMO

Auto Rainer s.r.l. risponde al reclamo nella lingua in cui è presentato entro **5 giorni lavorativi** dalla ricezione.

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. Per ulteriori informazioni è possibile contattare il Centro Tutela Consumatori Utenti (v. contatti al Capitolo 17).

11.3 Conciliazione extragiudiziale

Gli utenti che hanno presentato un reclamo e 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 Auto Rainer s.r.l., Provincia Autonoma di Bolzano e Centro Tutela Consumatori (CTCU).

MODALITÀ

Per presentare domanda di conciliazione è possibile rivolgersi al CTCU attraverso i contatti indicati nel cap. 17 ed è comunque necessario compilare l'apposito modulo (v. 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 Auto Rainer s.r.l..

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

12. Indennizzi, rimborsi, bonus in caso di disservizio

Il Regolamento europeo n. 181/2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus non prevede indennizzi nel caso in cui il viaggio sia inferiore ai 250 km.

Non sono pertanto previsti indennizzi in caso di disservizio.

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

13.1 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, sono previste delle penali contrattuali a carico di Auto Rainer srl.

13.2 Sistema di verifica del grado di soddisfazione degli utenti

La Provincia Autonoma di Bolzano (anche per il tramite di un soggetto terzo specializzato e di riconosciuta esperienza e professionalità) effettua annualmente almeno un'indagine della qualità percepita dagli utenti, al fine di monitorare l'andamento del servizio ed individuare gli adeguamenti al servizio e ai suoi standard qualitativi maggiormente rispondenti alle esigenze degli utenti.

L'indagine di verifica del grado di soddisfazione degli utenti si svolge per mezzo di interviste ai passeggeri.

14. Danni e infortuni subiti dai passeggeri

In caso di sinistri, lesioni, cadute, danni e infortuni, l'utente deve **denunciare immediatamente il fatto al conducente e tempestivamente**, il prima possibile, **ad Auto Rainer s.r.l.** seguendo quanto indicato:

MODALITÀ

inviare una e-mail all'indirizzo: office@auto-rainer.com

CONTENUTO

La denuncia deve contenere:

- la data, l'orario e il luogo del fatto
- 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
- l'eventuale certificato medico
- copia del titolo di viaggio.

A seguito della ricezione della denuncia Auto Rainer s.r.l. attiverà le procedure di indennizzo presso la propria Assicurazione.

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

15. Come ritirare gli oggetti smarriti

I passeggeri (dal lunedì al venerdì nell'orario di ufficio ore 8.30 - 12.30 / 13.30 - 17.30) possono chiamare Auto Rainer s.r.l. al numero di telefono (+39) 378-0862058 *da lunedì a venerdì h. 8.30 - 12.30 / 13.30 - 17.30* per informazioni sull'oggetto smarrito dandone le indicazioni per il riconoscimento.

Gli oggetti trovati sulle linee extraurbane di Auto Rainer srl possono essere ritirati nello stesso giorno a bordo del mezzo ovvero dal giorno successivo in poi presso la sede amministrativa di Auto Rainer srl negli orari sopra indicati.

16. Dove trovare la Carta della qualità dei servizi

La presente Carta della qualità dei servizi è pubblicata:

- sul sito web di Auto Rainer s.r.l.: <http://www.auto-rainer.com>
- 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 Auto Rainer srl.

La Carta della qualità dei servizi va aggiornata annualmente.

17. Contatti

Auto Rainer s.r.l.

indirizzo: Telves di Sopra 6, 39040 Racines

indirizzo e-mail: office@auto-rainer.com

indirizzo PEC: autorainer@leg-mail.it

Cell. (+39) 378-0862058

sito web: <http://www.auto-rainer.com>

Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU)

indirizzo: via Dodiciville 2, 39100 Bolzano

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 979914

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

- **Allegati**

Allegato A) Modulo per suggerimenti

Allegato B) Modulo di reclamo

Allegato C) Istanza di conciliazione

Allegato A)

Modulo per suggerimenti

Spett.le

Auto Rainer

Telves di Sopra 6

39040 Racines (BZ)

Qual è il problema riscontrato?

Proposta di miglioramento / soluzione

Nome e cognome _____

Nome e cognome dell'utente/bambino _____

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)

Modulo di reclamo

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

presenta reclamo per le seguenti ragioni:

(descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi e del personale interessati)

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede

Enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al disservizio od alla diversa violazione segnalata.

Allegati: (indicare il totale degli eventuali allegati)

Luogo, data e 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 reclamo.

Allegato C)

Istanza di conciliazione

La/il sottoscritta/o
 nata/o ail
 e residente a
 in via/piazzanr.
 recapito telefonico
 e-mail

Avendo inoltrato il reclamo in data (allegare il reclamo inoltrato),
 avendo ricevuto da la 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 n. 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 di
 e 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