



RELAZIONE ANNUALE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI FERROVIARI

Rif. Regolamento (CE) N. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del consiglio del 23 ottobre 2007
relativo ai
diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, art. 28 e allegato III

- ANNO: 2018 -

Revisione n.	Motivo della revisione	Data
0	Prima emissione in bozza	28/05/2019
1	Integrazione ed emissione finale	31/05/2019

1. Presentazione ed informazioni generali

La presente relazione è redatta ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e contiene le informazioni previste nell'allegato III del Regolamento stesso.

SAD Trasporto Locale SpA, con sede in Corso Italia 13/N a Bolzano (IT), è una società di circa 480 dipendenti che opera nei settori del **trasporto extraurbano su bus**, dei **trasporti urbani tramite CityBus**, nel **trasporto ferroviario locale** e dei **collegamenti funiviari pubblici**.

1.1 Descrizione servizio offerto

Come Impresa Ferroviaria effettua servizio commerciale di trasporto passeggeri su rete nazionale, in virtù del possesso del Certificato di Sicurezza parte A n. IT1120170012 e parte B n. IT1220170023, sulle seguenti tratte delle rispettive reti:

- **rete ferroviaria nazionale (RFI)** nell'ambito del Trasporto Pubblico Locale Provinciale (TPL):

- Tratta Bolzano – Merano;
- Tratta Fortezza – San Candido;
- Tratta Bolzano-Brennero;

Dal dicembre 2014, nell'ambito del TPL Provinciale, effettua inoltre servizi di collegamento verso l'Austria in collaborazione con l'impresa austriaca ÖBB, per le destinazioni di Innsbruck e Lienz sia con veicoli leggeri che con materiale rotabile ordinario.

- **rete provinciale, Merano – Malles**, gestita dal gestore infrastruttura provinciale STA.

Nel corso del 2018 SAD Ferroviaria ha trasportato un totale di 2.941.082 (Dato da obliterazioni) per un'offerta di 41.485 treni programmati.

Dal 01 settembre 2017 l'effettuazione del servizio ferroviario è stato svolto da SAD per conto della Provincia Autonoma di Bolzano, non più in regime di concessione bensì in regime di contratto di servizio: ciò comporta un controllo più stringente della qualità del servizio secondo parametri ben definiti.

Nel corso del 2018 sono proseguiti i lavori di elettrificazione della linea Merano – Malles (Venosta) che hanno determinato alcune interruzioni nel corso dell'anno ed una interruzione parziale prolungata della linea tra **Tel e Merano** di circa 3 mesi (dal 02.01 al 13.04) integrata da servizio autobus sulla tratta di completamento. Si segnala, infine, sulla stessa linea un'ulteriore chiusura di circa 12 giorni a causa dei ripristini dei danni infrastrutturali causati dall'evento meteorico “Vaia” di fine ottobre.



Dal 09.12.2018 i servizi svolti sulla linea del Brennero in collaborazione con l'impresa austriaca ÖBB, si attestano su Trento invece che su Bolzano. Da tale data sono stati, inoltre, incrementati il numero dei treni sulla tratta Fortezza – S. Candido con integrazione di partenze al mattino dalla stazione di Brunico.

SAD pubblica gli orari ed ulteriori informazioni all'utenza, attraverso il proprio sito internet aziendale www.sad.it.

1.2 Miglioramenti e certificazioni

SAD, al fine di migliorare e rendere maggiormente efficiente l'organizzazione aziendale, ha deciso di adottare i Sistemi di Gestione volontari: SAD è in possesso dal 2008 della certificazione Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008 rinnovato nel corso del 2018 con il passaggio alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015. Da fine 2013 ha adottato un “Modello di Organizzazione Gestione” previsto dal D.Lgs. 231/01, integrato con l'art. 30 D.Lgs. 81/08 per la prevenzione dei reati di omicidio colposo e lesioni colpose gravi e gravissime connesse a violazione di norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro.

Dal primo semestre 2017 SAD ha acquisito e mantiene la certificazione volontaria per il Sistema di Gestione Ambientale in conformità alla norma UNI EN ISO 14001:2015 e per il Sistema Gestione Salute e Sicurezza secondo la norma BS OHSAS 18001:2007.

Sempre nel 2017, SAD Divisione Ferroviaria ha ottenuto e mantiene la certificazione volontaria della propria officina di manutenzione secondo quanto previsto dalle linee guida dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie.

2. Informazioni e biglietti

2.1. Informazioni

Le informazioni alla clientela SAD vengono fornite attraverso differenti mezzi di informazione, previsti anche dal sistema di Trasporto Integrato Provinciale. Si riportano di seguito i principali:

- sito web www.sad.it e www.sii.bz.it
- numero verde provinciale infomobilità – 800 000 471;
- informativa presente nelle bacheche delle stazioni;
- informazioni a bordo dei treni sia attraverso monitor o scritte mobili che attraverso annunci sonori. Questo tipo di informazione viene fornito con regolarità durante tutto lo svolgimento del viaggio;

- informazioni a terra con sistemi visivi ed acustici per fornire notizie, in collaborazione con il Gestore Infrastruttura, relative a servizi sostitutivi per la gestione dei disguidi e delle anomalie di esercizio.

Anche per il 2018 è stato mantenuto un servizio di supporto alla clientela nelle stazioni di Merano e Brunico, già attivo dal 2015. Tale servizio viene svolto con personale ausiliario istruito per dare assistenza alla clientela turistica, sia nella fase di acquisto ed emissione del biglietto che di imbarco sui treni, con particolare riguardo agli “utenti con bicicletta a seguito” ed agli “utenti con disabilità o ridotta capacità motoria”.

2.2. Biglietti

Nella Provincia di Bolzano il trasporto pubblico di persone è caratterizzato dall'integrazione di diversi mezzi di trasporto, sia in termini di orario che di sistema tariffario. I servizi e gli impianti inseriti nel Sistema di trasporto pubblico integrato Alto Adige sono:

- i servizi di trasporto di linea con autobus urbani, extraurbani e citybus;
- i treni regionali per le tratte in Alto Adige e fino a Trento (per i soli servizi effettuati nell'ambito del trasporto pubblico locale);
- la funicolare della Mendola;
- la tranvia del Renon;
- le funivie Renon-Bolzano, San Genesio-Bolzano, Colle-Bolzano, Postal-Verano, Vilpiano/terlano-Meltina e Rio Pusteria-Maranza.

I treni a lunga percorrenza (Intercity, Eurocity, Euronight, Eurostar) sono esclusi dal sistema di tariffazione integrato, ma sui treni del Trasporto Locale Provinciale sono ammessi anche i titoli di viaggio interregionali, nazionali e internazionali riconosciuti da Trenitalia o da Imprese Ferroviarie con cui la Provincia ha stipulato appositi accordi.

I biglietti sono acquistabili nelle Biglietterie, anche automatiche, delle stazioni. È possibile inoltre acquistare i biglietti direttamente dal capotreno a bordo treno, con applicazione di un sovrapprezzo.

Su tutti i mezzi del Sistema di Trasporto Provinciale è utilizzabile il titolo di viaggio personale, non trasferibile, denominato “Alto Adige Pass – Südtirolpass”, già in vigore dal 14.02.2012.

L'emissione dell'apposita tessera nominale (Alto Adige-pass e EuregioFamily Pass) prevista da Sistema Tariffario Provinciale, ha un costo attuale di Euro 20,00 (per i costi aggiornati consultare il sito indicato) ed il pagamento della tariffa può avvenire nei seguenti modi:

- attraverso la **ricarica di un conto virtuale** con versamento di un deposito cauzionale. Da questo conto verrà detratto l'importo dovuto per ogni viaggio. Qualora il valore residuo sia

insufficiente a coprire la tariffa richiesta, è consentito terminare la corsa. L'importo dovuto verrà detratto alla successiva ricarica del conto. L'importo minimo attuale per ogni ricarica è di Euro 20,00 (per i valori aggiornati consultare il sito indicato)

- attraverso un **ordine bancario permanente**: l'importo dovuto per i viaggi effettuati viene addebitato sul conto corrente bancario dell'utente, secondo le modalità stabilite nel contratto.

3. Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico

3.1 Puntualità

L'indicatore principale di **puntualità dei treni** preso a riferimento per i servizi ferroviari è l'Indice di puntualità medio con arrivo a destino entro i 5 minuti, I5.

L'indice di puntualità medio annuale "I5" dei servizi effettuati dall'Impresa Ferroviaria SAD sulle linee di esercizio facendo riferimento alla configurazione "**nessuna esclusione**", è risultato essere nel 2018

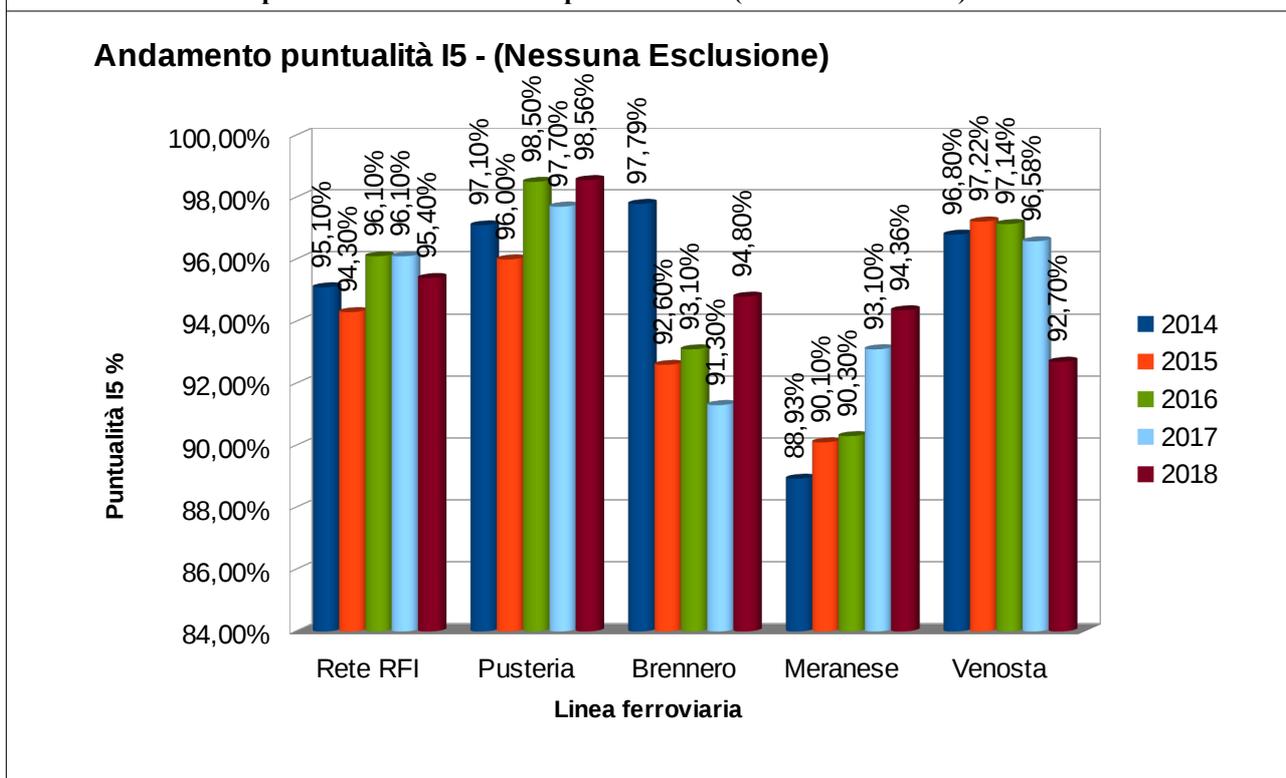
- pari a 95,4 % medio su rete RFI, con un leggero calo sul dato del 2017 (96,1%) a causa anche di lavori sulla linea e di cause esterne;
- pari a 92,7 % su rete STA Merano Malles, con un significativo calo sul dato già registrato nel 2017 (96,58%) a causa anche di lavori sulla linea e di cause esterne.

Per "**nessuna esclusione**" si intende il dato senza la valutazione e l'attribuzione delle responsabilità che hanno portato al ritardo (SAD, Infrastruttura,...), riguardando, quindi, la puntualità complessiva della rete indipendentemente dalle cause che la hanno generata: si tratta della puntualità percepita effettivamente dal cliente che usufruisce del servizio.

Nelle pagine successive, invece, viene riportato, per confronto, l'andamento della puntualità correlata alla sola efficienza del servizio SAD, calcolata considerando solo le cause dei ritardi attribuiti effettivamente a SAD ("con cause assegnate a SAD").

Nel seguente grafico si riporta l'andamento negli anni di tale indicatore, distribuito per ciascuna linea su cui SAD effettua servizio: si riscontra per la rete RFI un mantenimento della puntualità media sulla rete, con un leggero calo sulla Brennero e sulla Pusteria, compensato da un netto miglioramento sulla linea Meranese.

Andamento Indice di puntualità I5 Servizi SAD per rete/Linea (Nessuna esclusione) – fonte RFI – STA.



Di seguito vengono riportate, a titolo di esempio, le percentuali di puntualità medie annuali dei treni effettuati da SAD sulla linea Fortezza – S. Candido, nel periodo dal 01 gennaio al 31 dicembre 2018 (fonte RFI):

Indicatore	2012 (*)	2013 (*)	2014 (*)	2015 (*)	2016 (*)	2017(*)	2018 (*)	Trend anno precedente (**)
Percentuale dei treni giunti a destinazione nella fascia 0-5 minuti	97,78 %	97,03%	97,10 %	96,00 %	98,50 %	97,70 %	97,50 %	- 0,20%
Percentuale dei treni giunti a destinazione nella fascia 0-10 minuti:	99,03%	98,52%	98,46 %	98,20 %	99,10 %	98,90 %	98,60%	- 0,30 %

(*) Dato medio annuale - (**) trend per raggiungimento obiettivo miglioramento

Si riscontra per il 2018 un incremento positivo sulla linea che recupera la leggera flessione avuta nel 2017.

Nella valutazione complessiva dei dati c'è da considerare comunque che, sulla linea indicata, dal 2013 c'è stato un aumento della frequenza dei treni con un'intensificazione dell'offerta di trasporto, confermata poi nell'orario 2014-2015-2016. Nel 2015 si sono consolidate le nuove fermate attivate in precedenza che hanno, in parte, contribuito alla leggera flessione negativa della puntualità sulla tratta.

Come anticipato si riportano, infine, i dati di puntualità di fonte RFI (Rete Ferroviaria Italiana) relativi alla voce “Causa Prevalente Supero Soglia Ritardo COP 269” che tiene conto dei soli casi in cui la responsabilità del ritardo è ascrivibile esclusivamente all'Impresa Ferroviaria SAD.

La fascia di riferimento è sempre quella 0-5 minuti.

INDICATORE : Percentuale dei treni giunti a destinazione nella fascia 0-5 minuti con cause assegnate a SAD						
LINEE	PUNTUALITA' 15%- sola responsabilità SAD - 2014	PUNTUALITA' 15%- sola responsabilità SAD - 2015	PUNTUALITA' 15%- sola responsabilità SAD 2016	PUNTUALITA' 15%- sola responsabilità SAD 2017	PUNTUALITA' 15%- sola responsabilità SAD 2018	TREND anno preced.
Totale intera rete RFI	97,9 %	98,0 %	98,5 %	99,2 %	99,1 %	- 0,1 %
Pusteria (Fortezza-S. Candido)	99,4 %	99,2 %	99,6 %	99,7 %	99,6 %	- 0,1 %
Meranese (Bolzano-Merano)	93,8 %	95,0 %	95,6 %	98,0 %	98,0 %	----
Brennero (Bolzano-Brennero)	98,5 %	97,3 %	98,1 %	98,4 %	97,7 %	- 0,7 %

Da tale dato emerge, quindi, un sostanziale mantenimento del miglioramento della puntualità del servizio SAD su tutta la rete RFI già riscontrato nel 2017.

3.2 Principi generali in caso di perturbazioni del traffico

In caso di **perturbazioni del traffico o interruzioni del servizio**, tali da non garantire un successivo treno di analoghe caratteristiche entro i 30 minuti, vengono organizzati da SAD dei servizi sostitutivi su strada.

In caso di anomalità vengono inoltre attivati gli opportuni piani di emergenza, in collaborazione con il Gestore dell'Infrastruttura e con altri vettori, per fornire ai passeggeri le informative ed i supporti necessari per portare a termine il viaggio.

4. Soppressione di treni

Per quanto riguarda le soppressioni 10 dei servizi, nel corso del 2018 SAD ha effettuato i treni programmati con una percentuale del 97,08 % (95,76% dato 2017), considerando anche le cause non direttamente ascrivibili all'Impresa, escludendo le interruzioni programmate per lavori di elettrificazione della Venosta, e garantendo le effettuazioni nelle fasce orarie di rispetto previste in caso di sciopero. Si chiarisce, infatti che, per quanto riguarda le cause ed i motivi di soppressione, possono essere riconducibili rispettivamente a SAD, al Gestore Infrastruttura, ad altre cause tra le quali cause esterne (meteo, incidenti,...).

Nel caso delle soppressioni avvenute, come già citato nel paragrafo precedente, SAD si è attivata con la propria Sala Operativa in coordinamento con le strutture preposte e con i propri Partner

Commerciali, per ridurre al minimo i disagi della propria clientela.

A titolo di esempio si riporta un andamento storico dei treni soppressi dal 2012 al 2018 e la relativa analisi, sia su linea RFI che su rete concessa STA, comprensiva di attribuzioni delle responsabilità per le cause messi a confronto con gli anni precedenti:

Anno	Tot. treni programmati	Riepilogo treni soppressi e distribuzione attribuzioni (fonte SAD)			
		Tot. Treni soppressi	SAD	Gestore Infr.	Altro
2012	39.528	394 - 0,998% (*)	40 - 10,2 % (**)	48 - 12,2 % (**)	306 - 77,6 % (**)
2013	38.875	566 - 1,45% (*)	68 - 12,01% (**)	257 - 45,4% (**)	237 - 41,9% (**)
2014	41.605	2413 - 5,80 % (*)	154 - 6,38 % (**)	280 - 11,60 % (**)	1979 - 82,01 % (**)
2015	41.503	908 - 2,19 % (*)	241 - 26,54 % (**)	255 - 28,08 % (**)	412 - 45,38 % (**)
2016	41.786	2.284 - 5,47 % (*)	118 - 5,17 % (**)	2011 - 88,05 % (**)	155 - 6,78 % (**)
2017	42.050	1.784 - 4,24 %	160 - 8,97 % (**)	1304 - 73,09 % (**)	320 - 17,94 (***)
2018	41.485	1.212 - 2,92 % (****)	123 - 10,14 % (**)	Non disponibile	Non disponibile

(*) sul totale programmato ;(**) sul totale treni soppressi; (***) sul totale di cui 195 per sciopero; (****) sul totale programmato senza soppressioni programmate per lavori

Nel corso del 2013 si evidenzia che l'aumento delle soppressioni rispetto all'anno precedente è riconducibile principalmente (in termini relativi), a problematiche del Gestore Infrastruttura legate

- a guasti degli impianti/linee o ad anomalie temporanee della circolazione;
- ad un evento franoso sulla linea Fortezza- S.Candido che ha prodotto la disattivazione della linea per diversi giorni e la conseguente soppressione dei treni programmati.

Nel 2014, la quota parte più rilevante delle soppressioni che hanno determinato il consistente aumento riscontrato (1711 pari al 70,91% sul totale soppressioni), è riconducibile all'indisponibilità di rotabili elettrodiesel ATR che operano sulla rete provinciale STA, a seguito della necessità di un intervento manutentivo straordinario non differibile che ha interessato tutta la flotta.

Il disservizio all'utenza è stato compensato con un'informazione diffusa a mezzo stampa, sui siti informativi e con l'istituzione di servizi sostitutivi su strada per garantire il cadenzamento orario sulla linea Merano – Malles.

Nel 2015 si rileva un aumento delle soppressioni ascrivibili per quasi il 50 % a scioperi intervenuti. Rispetto agli anni precedenti si rileva un aumento della quota parte delle soppressioni imputabili a SAD a causa di guasti al materiale rotabile in territorio austriaco, su servizi non svolti direttamente da SAD ma effettuati con materiale rotabile SAD in prosecuzione dal Brennero e da Lienz. Tali guasti hanno comportato la conseguente mancanza di materiale rotabile per l'effettuazione dei successivi treni programmati in territorio italiano.

Nel 2016 si rileva che la maggior parte delle soppressioni sono ascrivibili ad interruzione programmate della linea da parte del Gestore Infrastruttura, rispettivamente sulle linee

- RFI – interruzione tratta Brunico – S. Candido (1560 soppressioni);



- STA – interruzione tratta Merano – Malles (222 soppressioni).

Nel 2017 si riscontra che la maggior parte delle soppressioni sono ascrivibili ad interruzioni della linea da parte del Gestore Infrastruttura, rispettivamente sulle linee

- RFI – interruzioni per motivi di interruzione per frane o altre cause (595);
- STA - interruzione tratta Merano – Malles per interruzione temporanea della linea per anomalità, condizioni meteo avverse ed effettuazione lavori programmati per l'elettificazione della linea (1125 soppressioni): particolare rilevanza in termini di soppressioni ha avuto la necessaria verifica tecnica dei sistemi di controllo relativi ai passaggi a livello a seguito di una segnalazione di guasto (dal 07/07/17 al 22/07/17 per un totale di 796 soppressioni);
- l'aumento delle soppressioni per causa SAD sono legate a guasti sul materiale rotabile ETR (130) e ATR (23) che si sono verificati nel corso dell'anno.

Nel corso del 2018 si sono rilevate diverse soppressioni programmate per i lavori di elettificazione della Venosta che hanno determinato una differenza sostanziale nel numero assoluto, in relazione al fatto che si considerino o meno quelle programmate per lavori:

- 1.212 soppressioni (senza soppressioni programmate per lavori);
- 6.364 soppressioni (con soppressioni programmate per lavori).

I disservizi sono stati compensati con l'istituzione di servizi sostitutivi su strada laddove l'attesa di successivi treni era superiore a 30 minuti. Per il periodo di chiusura temporanea della Venosta sono stati attivati dei servizi sostitutivi su strada.

5. Pulizia del materiale rotabile

La pulizia del materiale rotabile viene effettuata periodicamente sia all'interno che all'esterno dei veicoli:

- la pulizia interna viene effettuata su tutti i mezzi in servizio a fine giornata. Inoltre, nella stazione di Malles, all'arrivo di ogni treno, viene effettuata una pulizia rapida (asportazione rifiuti e pulizia del pavimento se necessaria);
- la pulizia esterna dei veicoli viene effettuata presso le rimesse di Merano per il materiale a trazione elettrica (TE) e di Malles per quello a trazione diesel (TD), secondo un programma ciclico e sulla base di segnalazioni provenienti da controlli qualità fatti dal personale;
- nei siti attrezzati, a fine giornata, vengono effettuate le attività di svuotamento dei reflui dei bagni ed il ripristino dei livelli di acqua nei serbatoi.

Ad inizio turno e durante il servizio, il personale ha effettuato attività di controllo interno sulla pulizia dei veicoli segnalando eventuali situazioni di non conformità alla Sala Operativa e richiedendo l'intervento di ripristino degli standard aziendali da parte della ditta incaricata.



Analoga attività di controllo e segnalazione è stata svolta dal personale in caso di malfunzionamento dei bagni, finalizzato ad un loro rapido ripristino con interventi in esercizio o con la programmazione dell'intervento manutentivo in officina.

6. Soddisfazione del cliente

Il Sistema Gestione Qualità aziendale di SAD prevede al suo interno un monitoraggio della soddisfazione del clienti attraverso questionari informativi, segnalazioni relative a reclami formali del cliente ed attraverso il costante reporting dei collaboratori del Settore Produzione.

Tiene inoltre in considerazione

- le rilevazioni fatte a livello Provinciale sul Trasporto Pubblico Locale dall'Istituto Provinciale di Statistica;
- le rilevazioni commissionate dalla Provincia Autonoma di Bolzano a società specializzate in relazione a quanto previsto del contratto di servizio: nel 4° trimestre 2017 è stata, infatti, condotta la prima rilevazione della soddisfazione del servizio in tale ambito. Nel corso del 2018 sono state condotte le successive rilevazioni trimestrali della qualità del servizio da parte di società di rilevazione specializzate a bordo e a terra, in arrivo da treni SAD.

6.1. Soddisfazione utenti trasporto pubblico ASTAT

La Provincia Autonoma di Bolzano, attraverso l'Istituto di Statistica Provinciale (ASTAT), effettua periodicamente un'indagine multiscopo famiglie per la valutazione della soddisfazione de cittadino.

Nel maggio 2019 sono stati pubblicati i risultati dell'indagine effettuata dall'ASTAT, anche per l'anno 2018, su un campione rappresentativo della popolazione Provinciale. L'indagine ha interessato la qualità dei servizi offerti in Provincia, tra i quali il settore trasporto pubblico locale, suddiviso in “Settore autobus urbano ed extraurbano” e “Settore ferroviario.

I risultati per l'Impresa Ferroviaria SAD, con particolare riguardo all'oggetto della presente relazione, vanno quindi valutati non in termini assoluti ma tendenziali, poiché il servizio ferroviario viene svolto sia da SAD che da un'altra Impresa Ferroviaria operante anche a livello nazionale.

In termini generali emerge un ulteriore incremento del giudizio complessivo medio del servizio treno per l'anno 2018 che ormai ha pressoché raggiunto il livello di gradimento rispetto a bus urbano ed extraurbano: la soddisfazione media complessiva degli utenti, su una scala da da 0 a 10, si attesta al 7,3 per il servizio treno (rispetto al 7,7 del bus extraurbano e al 7,4 del bus urbano) [fonte ASTAT].

Per un approfondimento sui risultati della rilevazione generale sul trasporto pubblico provinciale si rimanda alla relazione pubblicata sul sito ASTAT (Astat Info n. 34 del 05/2019) dal titolo “*Trasporto pubblico: utilizzo e soddisfazione*” (link: https://astat.provincia.bz.it/it/news-pubblicazioni-info.asp?news_action=4&news_article_id=626919).

6.2. Soddisfazione utenti trasporto ferroviario SAD

Andamento Reclami

Il livello di soddisfazione del cliente SAD per l'anno 2017, è stato rilevato in primis attraverso l'analisi dei reclami di settore in termini di: numero, principali motivazioni di reclami, trend rispetto all'anno precedente.

Nel 2014 e 2015 si è riscontrata una consistente riduzione dei reclami verso i servizi SAD, e tale tendenziale si è riscontrato anche per quanto riguarda i servizi ferroviari.

Dal 2016, nella valutazione dell'andamento dei reclami sono stati inseriti due indicatori “relativi”, tali da permettere un confronto più obiettivo tra dati di periodi diversi, che vengono di seguito riportati insieme al numero assoluto di reclami pervenuti sia per l'anno 2016 che 2017:

- **Indicatore R1** = n° di reclami/Totale anno passeggeri trasportati (da oblitterazioni)
- **Indicatore R2** = n° di reclami / Totale treni programmati anno

Numero reclami 2016	Indicatore R1 - 2016 Reclami/Totale passeggeri trasportati (**)	Indicatore R2 - 2016 Reclami/Totale treni programmati
155 (*)	155/2.981.568 = 0,0052 %	155/41.786 = 0,371 %
(*) numero al netto dei reclami legati a rimborsi o problemi di tariffazione. (**) Totale Passeggeri trasportati anno da oblitterazioni = 2.981.568		

Numero reclami 2017	Indicatore R1 - 2017 Reclami/Totale passeggeri trasportati (**)	Indicatore R2 - 2017 Reclami/Totale treni programmati
99 (*)	99/2.920.158 = 0,0034 %	99/42.050 = 0,235 %
(*) numero al netto dei reclami legati a rimborsi o problemi di tariffazione. (**) Totale Passeggeri trasportati anno da oblitterazioni = 2.920.158		

Numero reclami 2018	Indicatore R1 - 2018 Reclami/Totale passeggeri trasportati (**)	Indicatore R2 - 2018 Reclami/Totale treni programmati
174 (*)	174/2.941.082 = 0,0059 %	174/41.485 = 0,419 %
(*) numero al netto dei reclami legati a rimborsi o problemi di tariffazione. (**) Totale Passeggeri trasportati anno da oblitterazioni = 2.941.082		

L'andamento di entrambi gli indicatori reclami per l'anno 2018 riportano una leggero aumento sia in termini assoluti che relativi, anche se comunque minimi se rapportati al servizio offerto: una parte dei reclami sono sicuramente ascrivibili ai disservizi legati alle soppressioni avute nel corso dell'anno, considerati che le principali motivazione sono state associate a corse saltate, coincidenze e ritardi. Nonostante la notevole diffusione delle informazioni delle soppressioni programmate alcuni utenti hanno subito le conseguenze delle modifiche all'offerta del servizio.



Customer SAD

Il livello di soddisfazione del cliente SAD, fino all'anno 2017 è stato ricavato inoltre attraverso una campagna di rilevazione fatta a bordo dei propri treni sulla base di un questionario interno che copriva più aree del servizio.

Dal 2018 tale dato viene acquisito attraverso i dati rilevati direttamente dalla Provincia Autonoma di Bolzano (PAB) nell'ambito di quanto previsto dal Contratto di Servizio SAD-PAB. I risultati ed andamenti della rilevazione SAD sono disponibili nei report delle precedenti annualità.

Per i dati 2018 ed il confronto con quelli relativi al trimestre di riferimento (IV Trim. 2017), si rimanda alla consultazione del paragrafo successivo.

6.3. Soddisfazione utenti trasporto ferroviario Provincia Autonoma di Bolzano

Nell'anno 2018 sono state effettuate da PAB delle attività di indagine soddisfazione cliente sul servizio ferroviario svolto da SAD a carattere trimestrale. La prima campagna era stata realizzata nel IV trimestre 2017 e si propongono, quindi, di seguito i risultati dell'indagine relativa all'ultimo trimestre 2018 confrontata con analogo periodo del 2017.

IV Trimestre 2018: sono state effettuate 540 interviste di utenti a bordo treno o in discesa dal treno, richiedendo la valutazione del viaggio effettuato. La rilevazione è stata di 285 negli orari di punta e 255 negli orari di morbida, distribuite sulle 4 linee di servizio SAD.

La scala di valutazione utilizzata è quella da 1 a 9 con 9 il valore massimo di soddisfazione.

I risultati in termini generali, per quanto riguarda il campione intervistato degli utenti (treno), hanno evidenziato che:

- dall'analisi dei dati e dal confronto con l'anno precedente si riscontra in generale una significativa crescita percentuale su tutti gli indicatori di soddisfazione con particolari riscontri sui seguenti aspetti sia di sistema che di servizio, che sono in linea con quella della campagna soddisfazione cliente effettuata da SAD;
- l'area delle valutazioni positive per il servizio offerto in generale (% di voti da 6 a 9) è stata del 98,4 % con un voto medio del 7,8, con un 100 % raggiunto sulla linea della Venosta;
- i dati confermano quindi l'andamento positivo emerso anche dalla campagna di valutazione SAD sui propri servizi, aumentando ulteriormente le percentuali di gradimento rispetto a diversi fattori.

Si riportano di seguito alcuni risultati degli indicatori valutati relativi al treno oggetto dell'intervista, sia in termini di confronto con l'anno precedente che di risultato oggettivo emerso dall'ultima campagna di novembre 2018:



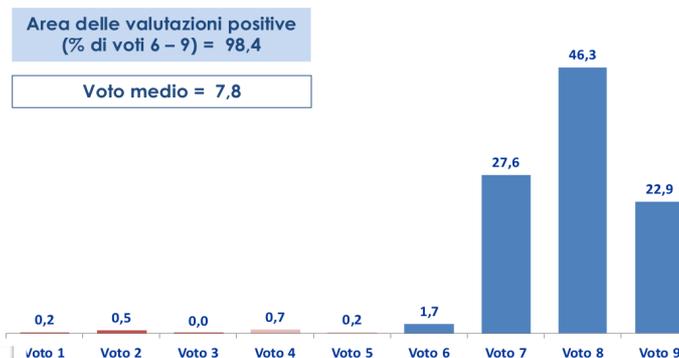
**Valutazione del livello del servizio percepito dall'utente sui treni SAD –
 Confronto Anno 2017 e Anno 2018 [Fonte PAB]**

Ind. SAD	Descrizione PAB	IV Trimestre 2017		IV Trimestre 2018		Trend
		Dato %	Voto medio	Dato %	Voto medio	Dato %
CS 6	Giudizio complessivo su puntualità e regolarità	94,8 %	7,8	96,0%	7,8	+ 1,2 %
CS7	Regolarità del servizio nell'ultimo mese (soppressioni o limitazioni)	86,6 %	7,4	94,8 %	7,7	+ 8,2 %
	Puntualità di questo treno	98,0 %	8,2	95,7 %	8,0	- 2,3 %
----	Giudizio complessivo del comfort a bordo	98,6 %	8,0	98,8 %	8,0	+ 0,2 %
	Climatizzazione della carrozza su cui si sta viaggiando	93,6 %	7,9	92,7 %	7,7	- 0,9 %
CS11	Pulizia (interna della carrozza)	97,7 %	7,9	99 %	8,1	+ 1,3 %
	Funzionalità delle toilette	90,7 %	7,9	96 %	7,9	+ 5,3 %
-----	Giudizio complessivo della Sicurezza a bordo	98,2 %	8,2	98,4 %	8,0	+ 0,2%
CS22	Livello di sicurezza garantito a Lei ed ai suoi beni a bordo dei mezzi contro furti, aggressioni, molestie	97,5 %	8,1	97,2 %	8,0	- 0,3%
	Livello di sicurezza del treno contro il rischio di incidenti, cadute o altri danni alla sua persona	98,9 %	8,3	97,5 %	8,1	-1 ,4 %
-----	Informazioni a bordo e assistenza al cliente	97,0 %	7,8	96 %	7,8	-1,0 %
CS 16	Aspetto, cortesia e professionalità del personale di bordo	97,4 %	8,2	99,1 %	8,2	+1,7 %
CS19	Fattore più importante – Puntualità e regolarità	31,3 %	-	32,8 %	-	+1 ,5 %
	Fattore più importante - Sicurezza	33,3 %	-	30,4 %	-	- 2,9 %

Rilevazione nov. 2018 – Giudizio complessivo sul servizio offerto

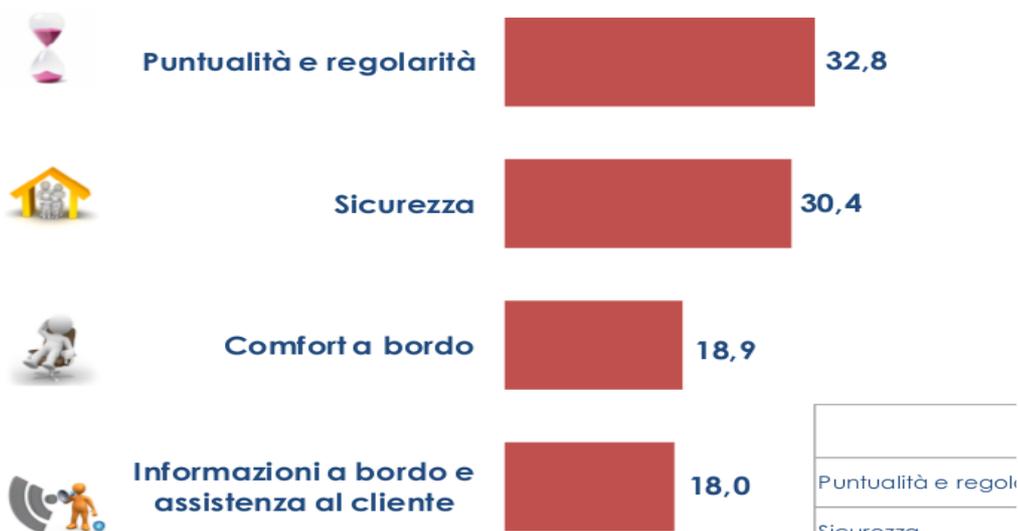
Giudizio complessivo sul servizio offerto (%)

Valutazione su scala 1 - 9



Rilevazione nov. 2018 – Graduatoria sui fattori valutati più importanti dal campione.

Graduatoria dell'importanza dichiarata (%)



Rilevazione nov. 2018 – Aree di servizio - Personale



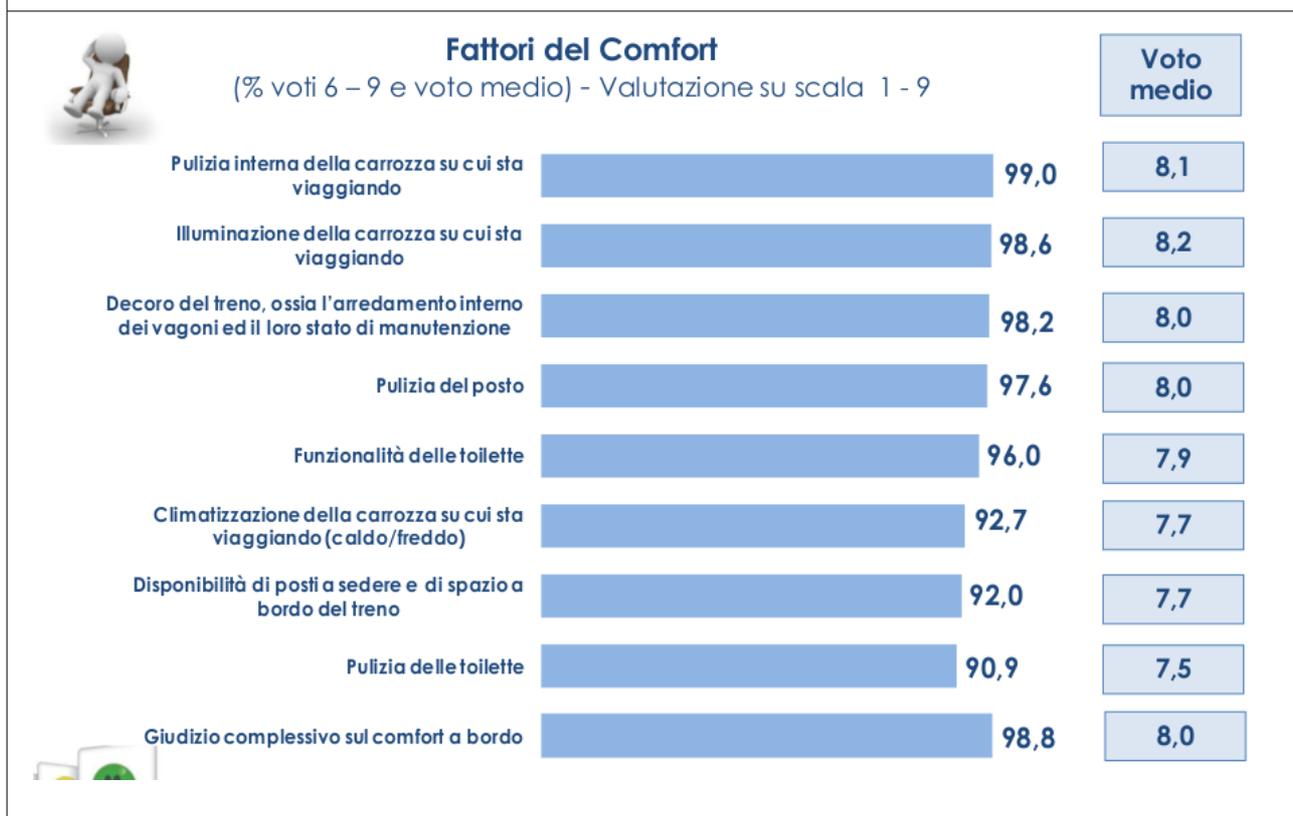
Fattori delle informazioni e dell'assistenza

(% voti 6 – 9 e voto medio) - Valutazione su scala 1 - 9

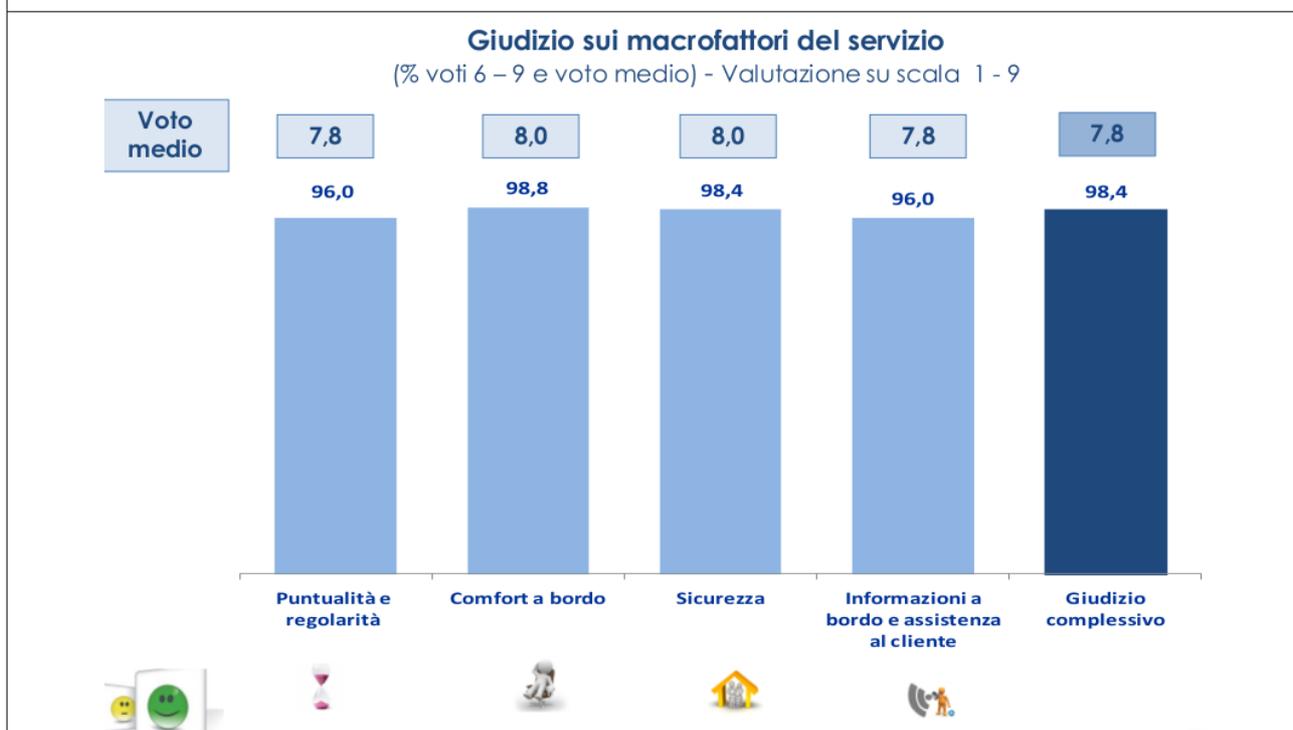
Voto medio



Rilevazione nov. 2018 – Aree di servizio – Servizi di bordo



Rilevazione nov. 2018 – Aree di servizio – Macrofattori



7. Gestione dei reclami

I reclami che pervengono a SAD sono stati trattati dall'Ufficio Reclami, struttura unica per tutti i servizi gestiti da SAD, ed inseriti in una banca dati informatica sulla base della quale sono stati elaborati i dati raccolti. I reclami possono pervenire a SAD nelle seguenti modalità:

- Telefonicamente al numero infomobilità Provinciale – 840 000 426;
- Via e-mail a: reclami@sad.it
- Via posta all'indirizzo: SAD-Trasporto locale S.p.A, Corso Italia 13/N, 39100 Bolzano;
- attraverso un modulo predisposto per i reclami reperibile presso gli sportelli informazioni SAD e nelle biglietterie delle altre Aziende di Trasporto.

SAD, dal momento di ricevimento di un reclamo, si impegna a fornire una risposta al cliente sul trattamento del reclamo entro massimo 30 giorni.

Eventuali reclami relativi alla Tutela dei diritti ed obblighi dei passeggeri previsti dal Regolamento Comunitario CE n. 1371/2007 possono essere inoltrati direttamente anche all'**Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART)** con sede a Roma, che è competente per la regolazione nel settore dei trasporti e dell'accesso alle relative infrastrutture ed ai servizi accessori.

Tra i suoi compiti rientrano anche la definizione dei livelli di qualità dei servizi di trasporto e dei contenuti minimi dei diritti che gli utenti possono rivendicare nei confronti dei gestori.

I riferimenti dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti per l'inoltro dei reclami sono i seguenti:

Con compilazione di apposito modulo cartaceo scaricabile dal sito http://www.autorita-trasporti.it/ sezione Modulistica – Trasporto Ferroviario	Autorità di regolazione dei Trasporti Via Nizza 230, 10126 Torino Telefono: 011.19212.500 E-mail: art@autorita-trasporti.it PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it
Servizio reclami online – seguendo le procedure indicate nel manuale	http://www.autorita-trasporti.it/site/

8. Assistenza a persone con disabilità e a mobilità ridotta

Le persone a ridotta mobilità, così come definite dal Regolamento CE n.1371/2007, che, nei loro spostamenti, intendono avvalersi dell'uso del treno, in linea generale si preannunciano presso il centro informazioni SAD. Non sono esclusi casi in cui il viaggiatore a ridotta mobilità si presenta direttamente al treno. In ogni caso, SAD prevede due diverse modalità per la loro gestione:

1. senza ausilio di supporti esterni, poiché il materiale rotabile e marciapiede di stazione,



trovandosi sullo stesso piano, consentono alla persona a ridotta mobilità di muoversi in autonomia con accesso e/o discesa;

2. in collaborazione con il servizio “Salablu” del Gestore Infrastruttura RFI, per persone a ridotta mobilità che hanno richiesto il servizio di assistenza esternamente al sistema integrato, e quindi fuori dal territorio della Provincia, per stazioni interne al sistema e stabilite da RFI come non attrezzate per lo spostamento autonomo delle persone stesse.

Nella quasi totalità delle stazioni in cui SAD effettua il proprio servizio, il marciapiede per il servizio viaggiatori è rialzato a 55 cm dal piano del ferro ed è quindi in linea con il pavimento del materiale leggero utilizzato.

Sulle linee in cui SAD presta servizio, **le stazioni dove è richiesto l'ausilio di persone esterne** per la salita e la discesa dai treni delle persone a mobilità ridotta, sono:

Linea Merano – Malles: nessuna;

Linea Bolzano – Merano: stazioni di Bolzano e Terlano;

Linea Bolzano – Brennero: stazioni di Bolzano, Bressanone;

Linea Fortezza – San Candido: stazione di San Candido.

In tutte le altre stazioni/fermate le persone con ridotta mobilità possono autonomamente servirsi dei treni SAD in servizio.

Il personale di bordo è comunque istruito a fornire assistenza nelle fasi di salita e discesa del veicolo e nelle fasi di posizionamento all'interno del treno.